


ソフィアエクス
ペリエンス^{体験}

How we create the “Sophia Experience”

How we create the “Sophia Experience”

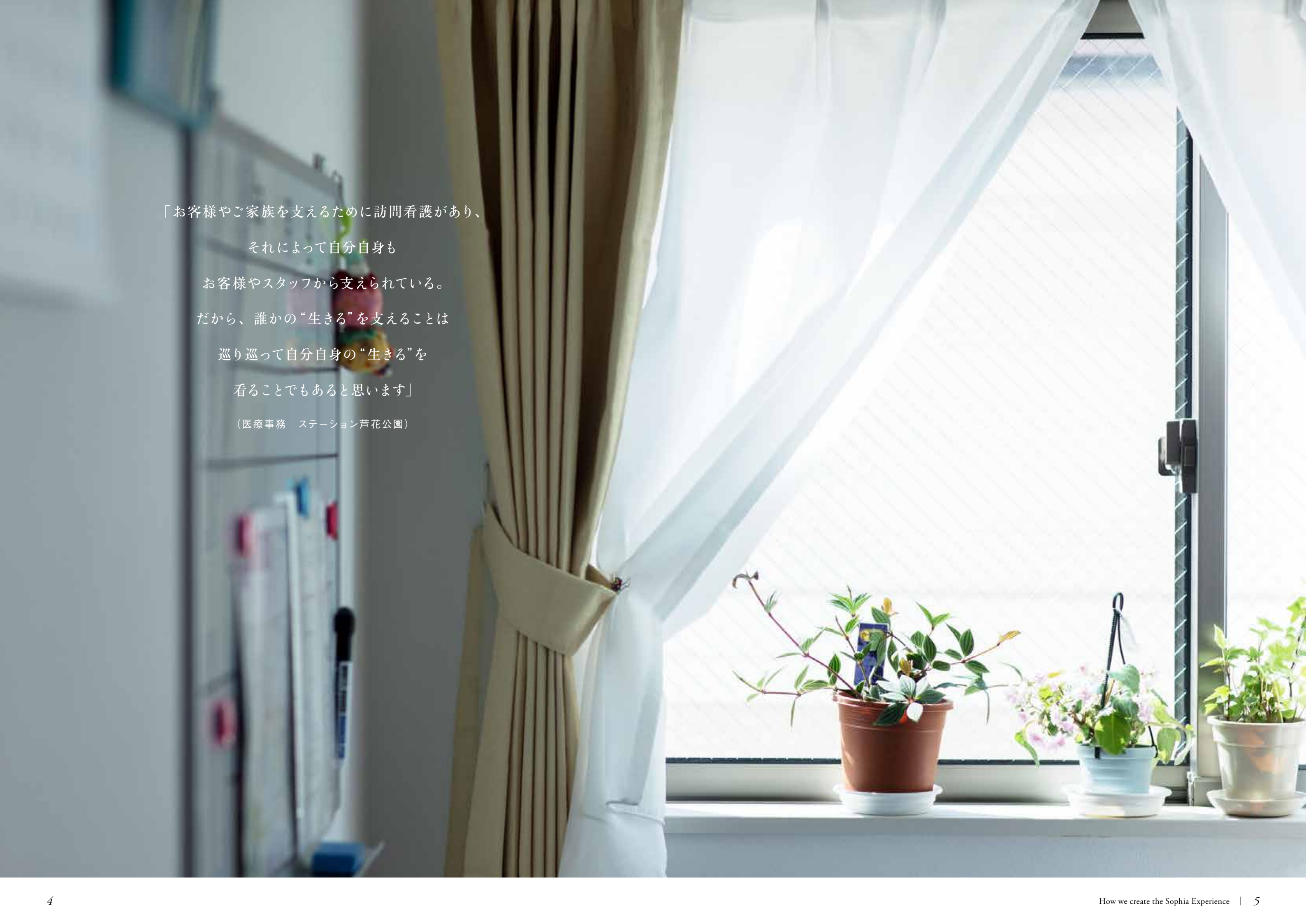


「病気と生きていくとき、
将来に不安や大変さを感じる人がたくさんありますが、
その中でも、これができるようになりたいとか、
こんな風に暮らしたいという小さな希望を持つことが、
生きる糧になると思うんです。

その希望を叶えるお手伝いができれば、
その人らしい人生に繋がるのではないかな、と。

生きる糧を支えるのも、
“「生きる」を看る。”という事なんじゃないかと思います」

(看護師 ステーション溝の口)

A bright window with white curtains and potted plants on a windowsill. The scene is well-lit, suggesting a sunny day. The curtains are pulled back, revealing a window with a white grid pattern. On the windowsill, there are three potted plants: a large one in a brown pot, a smaller one in a light blue pot, and another in a white pot. The background shows a white wall with some medical equipment or charts.

「お客様やご家族を支えるために訪問看護があり、

それによって自分自身も

お客様やスタッフから支えられている。

だから、誰かの“生きる”を支えることは

巡り巡って自分自身の“生きる”を

看ることでもあると思います」

(医療事務 ステーション芦花公園)



「“生きるを看る”とは何か? と考えると、
“役割を見つける作業”という言葉が
しっくりくるんじゃないかなと思います。

訪問看護を通して
その方自身の生きている理由を見つけていただく、
居場所を見つけていただく、
生活に主体性を持っていただくこと」

(理学療法士 ステーション学大)

Mission

私たちのMission (使命)

英知を尽くして
「生きる」を見る。

To devote our wisdom to
caring for lives.





Vision

私たちのVision (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。

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

Valued Actions

私たちのValued Actions (提供価値の方針)

断らない

どんなに重い疾患の方でも「家で暮らす幸せ」を。その受け皿に。

Accept All

Provide the happiness of living at home no matter how severe the patient's disease, and accept all such patients.

不安にさせない

「こころの一隅」まで目を配り、親身に寄り添い続ける。

No anxiety

Pay attention to the worries and concerns of the patient and provide considerate support.

不必要な入院はさせない

最期まで「病気より人生」を大事にできる、在宅療養環境の整備。

No unnecessary hospitalization

Prepare a home-care environment to emphasize life rather than the disease until the last moment.



5Spirits

私たちの5 Spirits(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.



「生きる」を見る。

一つの種子は水、光、酸素を得て発芽し、やがてたわわに実る果実となります。そして芳醇な香りを放ちながら時間とともに熟してゆき、最後にぼつんとまた種子が残ります。そこに宿るのは、何か大切なメッセージ、一つひとつが生き抜いた思いや意味。その種子はやがてまたどこかで発芽し果実となる。こうして「生きる」は循環し、種子のバトンが託し託され今日がある。そんなことを思います。

「生きる」を見る —— 人生に向き合う人間性と、どんなに重い疾患の方でもあきらめない専門性。すべての英知(ソフィア)を尽くして、私たちは、一人ひとりが望む在宅療養生活を支えるチームです。患者様ではなく「お客様」と呼ぶ。最期まで病気より人生を大切にする。そんな思いで2002年の創業以来、今日まで67カ所で展開をしてきました。そして今、未来を見据えて。私たちは、次なるアクションを始めています。それは、安心であたたかな在宅療養を日本中にゆきわたらせること。病床の数が減り“看取り難民”が増えていくと言われる今、人間が人間らしく生きてゆける、新しい医療インフラが求められています。しかしながら在宅療養という術があることも、訪問看護がすばらしい仕事であることも、まだまだ社会的認知は低いまです。「生き方」と「働き方」のジレンマを解消し、お客様一人ひとりの「生きがい」と働くスタッフ一人ひとりの「働きがい」を両立させること。未来の訪問看護のスタンダードモデルを創造すること。私たちは絶えず挑戦し進化します。

お客様の人生の輝き。ここで働く一人ひとりの輝き。それらを重ね合わせ、結集し、この時代の先を照らす“天の川”のような会社を、私たちは一丸となって築いていきます。一人でも多くの方の、こころから満たされた人生、そのいのち、その毎日、すべての「生きる」と「見る」のために。

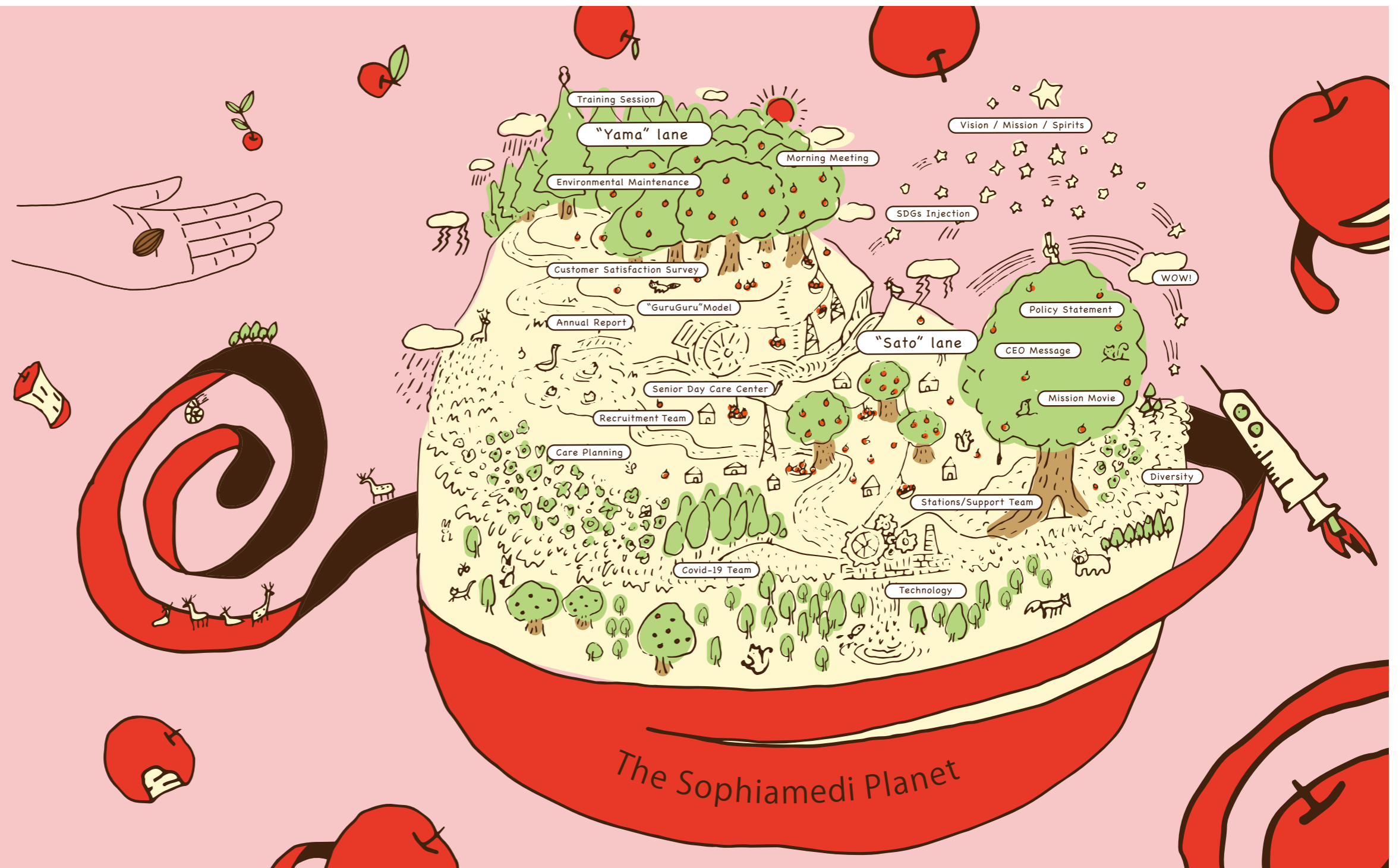
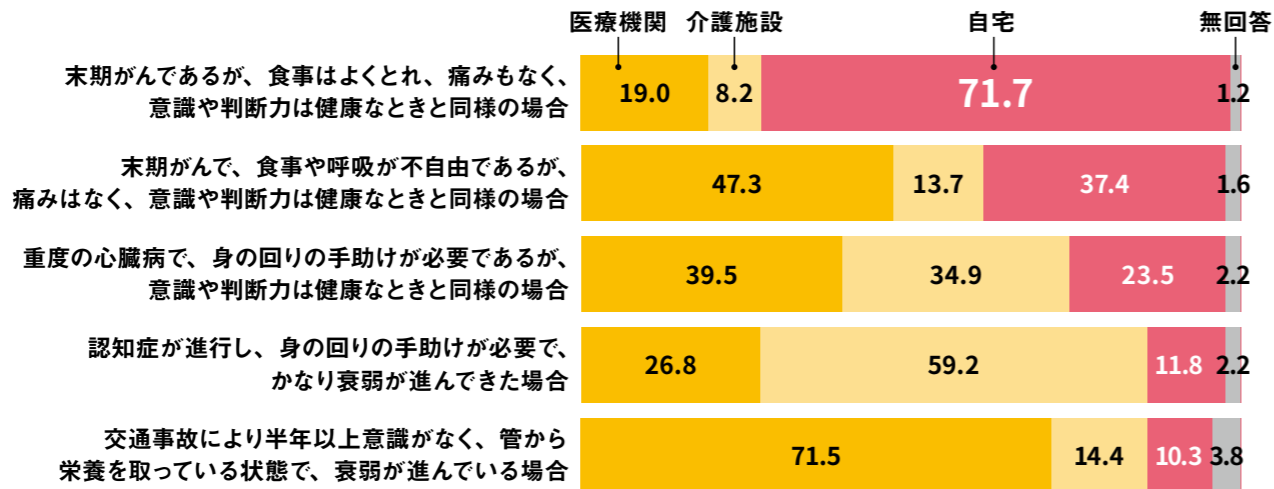


illustration / Nagahama Takahiro

私たちの直面する日本の社会課題

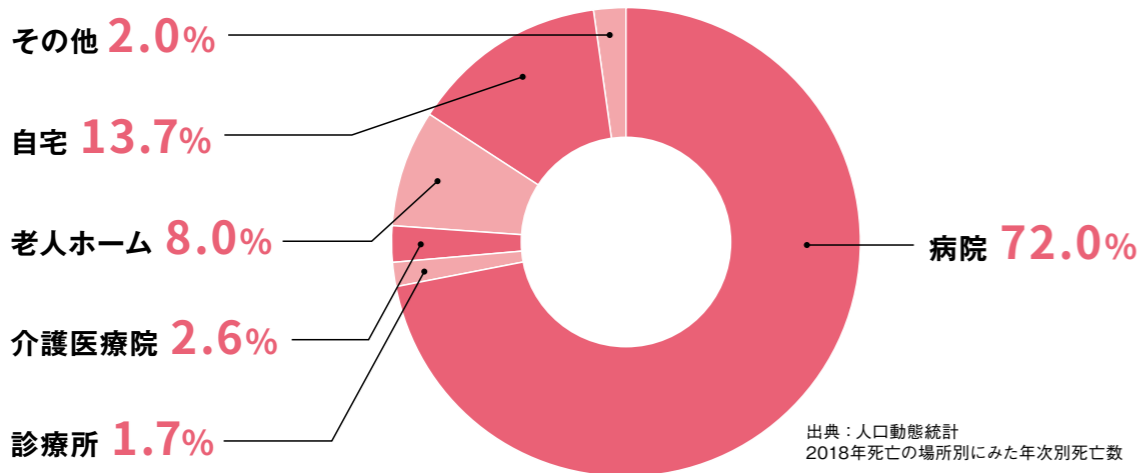
高齢化の進行、生活様式の変化、訪問看護には次なる変革が求められています

■ 人生の最終段階を過ごしたい場所



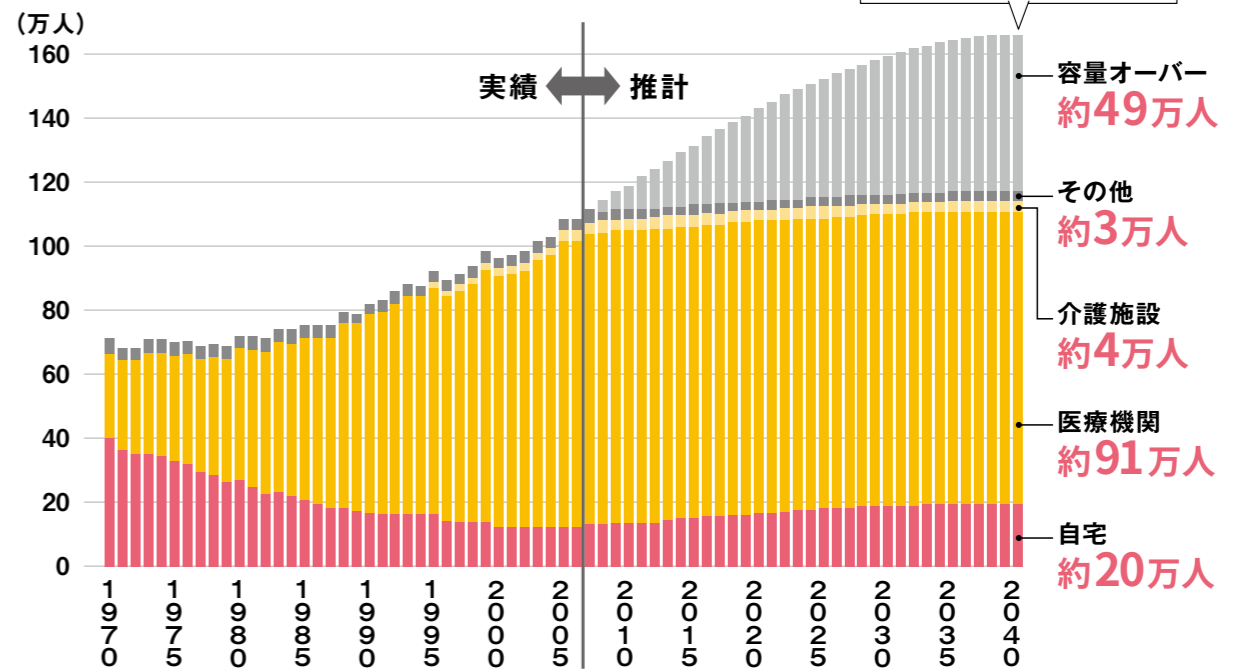
出典：厚生労働省 2014年終末期医療に関する意識調査等検討会

■ 亡くなった場所



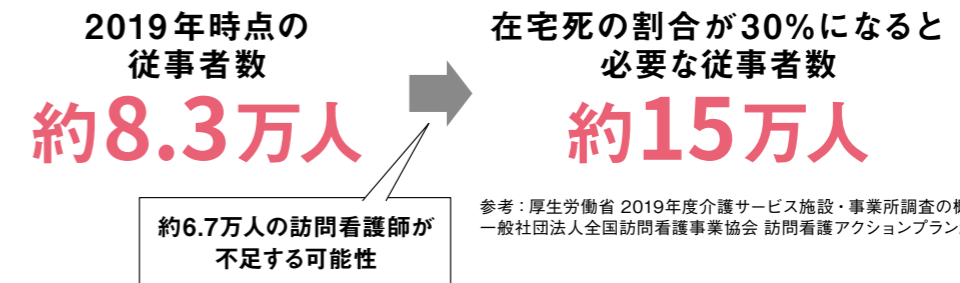
出典：人口動態統計 2018年死亡の場所別にみた年次別死亡数

■ 死亡場所別・死亡者数の将来統計



出典：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 ※2007年までは「人口動態統計」、2008年以降は「将来人口推計」に基づき、推計

■ 訪問看護師数



参考：厚生労働省 2019年度介護サービス施設・事業所調査の概況 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

望まれた生活を実現するための医療と介護

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。しかし実際に亡くなった場所の72%は病院であり、希望に沿った生活を実現するために、在宅医療の確保、生活を支援する介護者や介護サービスの整備が必要不可欠です。また、病院とは異なる環境で安心・安全な暮らしを過ごすために、夜間や緊急時の対応、365日の提供体制も求められます。

受け皿として不足している訪問看護

超高齢社会の日本では、死亡者数の増加に伴い2040年に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。在宅でその役割を担うことが求められており、要である訪問看護の需要は高まっていますが、2019年時点での訪問看護師数は約8.3万人。在宅死の割合が30%程度まで引き上がるとすると、訪問看護師数は約15万人必要になると考えられているため、訪問看護師の確保が急務となっています。

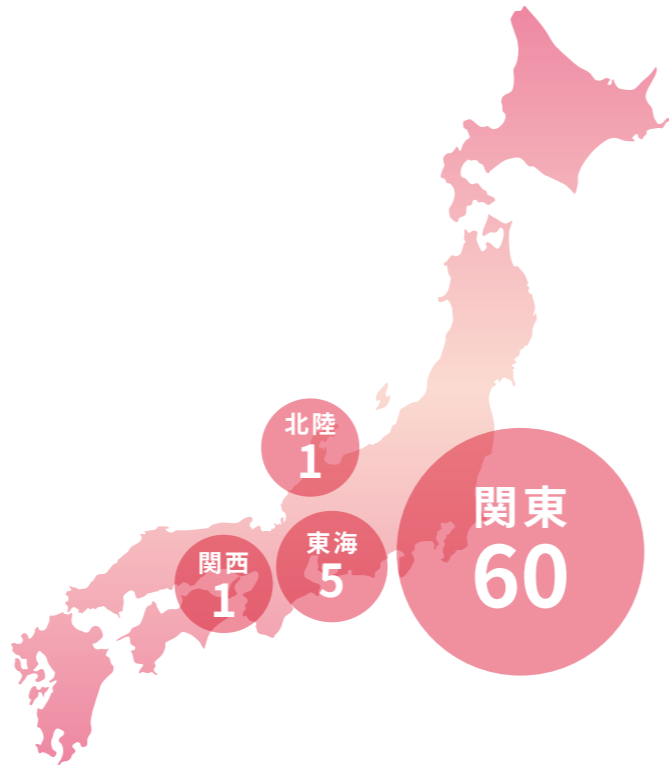
医療インフラとしての訪問看護を、日本中にゆきわたらせていきます

医療を民間へ。医療を家の中へ。
その本分を、働く私たちの心の中へ。
訪問看護のパイオニア。
その歴史は、医療をサービス業へと
変えていく挑戦です。

History

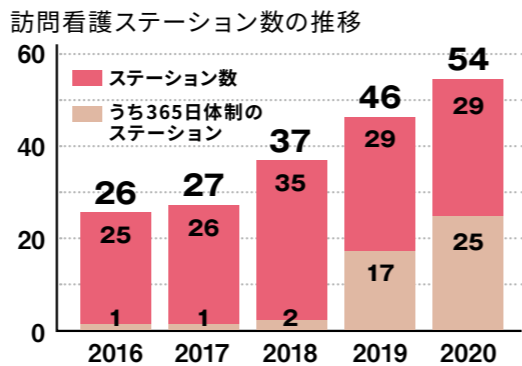
- 2002 ソフィアメディ株式会社 創立
- 2003 「ソフィア訪問看護ステーション小山」を開設
- 2006 目黒区より介護予防事業を受託
- 2008 業界に先駆け、リハビリ重視型デイサービスを開始
- 2011 ケアプラン、在宅療養支援診療所をスタート
- 2012 創立10周年を迎え、社員数250名、事業所数22カ所に。城南エリアで最大規模の在宅医療事業者となる
- 2014 365日24時間のナースステーションを開設
- 2018 女性活躍推進に取り組む優良企業として厚生労働省より「えるぼし」認定を取得
経営体制の変更、全国展開スタート。働き方改革として人事新制度「ソフィアWOW!(Work for Our Wonderful life!)」策定
- 2019 杉並区・中野区の全域等において365日24時間体制でのサービス提供を開始。新たに再構築した「経営理念」「経営方針書」をリリース。ダイバーシティに関する取り組みが評価され、「PRIDE指標2019」シルバーを受賞。「Work Story Award 2019」働き方の多様化・ダイバーシティ部門で受賞
- 2020 価値創造モデル「ぐるぐるモデル」リリース。「GOOD ACTIONアワード」ワークスタイル・バリエーション賞を受賞。イギリスにて開催の「GLOBAL GOOD AWARDS 2020」Employee Engagement & Wellbeing部門受賞。シンガポールにて開催の「8th Asia Pacific Eldercare Innovation Awards 2020」INNOVATION OF THE YEAR - COMMUNITY CARE MODEL 部門受賞
- 2021 「KAIKA Wards2020」KAIKA大賞受賞。初のアニヴァーサリーレポートを発行

- 事業内容
1. 指定訪問看護ステーションの運営
 2. リハビリ重視型デイサービスの運営
 3. 居宅介護支援事業所の運営



スタッフ数
1,029人

事業所数
67カ所



2020年4月～2020年9月までの実績数値を報告します

お客様数
9,648人
※2020年4月～2020年9月までのべ人数

訪問件数
283,715回

連携事業所数
1,491カ所

連携医療機関数
2,058カ所

事業所開設数
7カ所

入職者数
215人

アワード認定数
海外2件



ご依頼数
4,173件

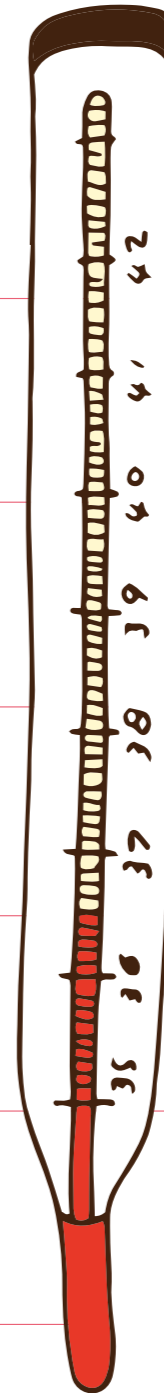
エンゼルケア実施数
254件

離職率
8.9%
※2019年10月～2020年9月までの1年間で算出

月間平均残業時間数
11.1時間

2時間有給使用件数
1,927件

理念浸透研修時間
1,046時間



本ページでは、2020年4月～2020年9月までの実績の一部をハイライトとして示しています。重要指標であるお客様数をはじめ、訪問件数、ご依頼数、エンゼルケア実施数等、日々の活動実績から積み上げられる数値を列記しました。2020年度上半期は215人の新入職者を迎えたにもかかわらず、離職率・平均残業時間数は比較的低位推移しており、両立支援策である2時間の有給使用件数は1,927件と高い状況にあります。

代表メッセージ

ソフィアの軌跡と未来について、お話しします



変革の積み重ねとその実践で 誰もが自分らしい生き方ができる 日本・世界の未来を創る

代表取締役社長
やまもと りょう たろう
山本 遼太郎

大きな変化の時代に 在宅療養を通じ 本質的な価値を生み出す

私たちが生きているこの時代は世界的な人口増加、高齢化へと向かう過渡期にあります。国連の報告では2019年に世界の11人に1人が65歳以上となり、2050年までには6人に1人へと増える見込みです。また2018年には全世界の65歳以上人口が5歳未満の子どもの数を上回りました。そして中でもこの日本は世界に先駆けて超高齢社会に突入します。日本に生き、在宅療養を生業とする私たちはこの社会にどのように向き合うのか、何ができるのか。それが常に私自身が有する問いであり、ソフィアの価値創造の礎でもあります。

迫りくる「多死社会」。しかしまだ多くの方が老いや病気などを抱える自分らしく生きていくのをあきらめてしまいがちではないでしょうか。これは、在宅療養や訪問看護が浸透しておらず「最期まで自宅で、こころから満たされた日々を生きる」、そんな選択肢を知らない人が多いことも背景にあります。私たちは今、さまざまな選択肢があふれる社会に生きています。であれば生き方・逝き方においても「人生の良き終い」を考え、それに真摯に向き合っていきたい。人々が抱える不安、

「生き方のジレンマ」を解消しなければなりません。

一方、私たちの側でも大きなジレンマを抱えています。それは、訪問看護は生き方の選択肢を広げる重要な意味を持つ仕事ですが、まだまだ人員が不足しており、業界内で過重労働が多発、疲弊・廃業してしまう仲間が後を絶たないことです。この「働き方のジレンマ」にも急ぎ向き合わなくてはなりません。

原点を見失わず日々、実践。 社会を変えるインパクトに

私は3年前、ソフィアを承継した時からずっとそんなことを考えてきました。そこで1年目には社員のみなさんと一緒に、常に原点に戻れるよう「北極星プロジェクト」を立ち上げ、ビジョン、ミッション、5スピリッツ(行動指針)の言語化をはかりました。これはどんな時でも、たとえ暗闇の中で迷った時でも、私たちが目指す方向を見失わないよう、燦然と輝き方角を示してくれる北極星のようなものです。2年目には「ぐるぐるモデル」を策定し、私たちの原点であるミッション「生きるを見る」を細部にまで落とし込み、その事業構造の可視化に取り組みました。そして3年目の今年「ぐるぐるモデル」に則って実践したことの成果、あるいはできなかった事柄も含めての

透明化に挑戦しています。これは在宅医療の質を高め改善し、業界の水準の向上に貢献し、お客様に価値をお返しするための布石です。その第一手がこのレポートの発行となります。

「生き方のジレンマ」にアプローチすべく、訪問看護の利用体験価値について構造化した「ソフィアエクスペリエンス」という概念はまだ生まれたばかりです。これにより一般の方々にも他の医療者の方々にも、在宅療養の素晴らしさをわかりやすく示し、超高齢社会のインフラを築きたいと考えます。一つ一つはまだ小さな改革かもしれませんが、日々の業務の中で一人ひとりが実践し、伝えていくことで、多くのお客様やそのご家族、地域にインパクトを与え、必ず社会全体をよくすることにつながっていくと信じています。在宅医療が日本の家族の風景を抜本的に変えていく。そんな未来をともに創り上げていきましょう。

Profile: 05年慶應義塾大学経済学部卒業。米P&G社Marketing本部入社。主に衣料用洗剤のマーケティング戦略立案に従事。その後、リクルートホールディングスに入職。HR営業、社長秘書、経営企画課長、海外M&A、欧州投資先役員を経験し、SoftBank Group株式会社へ移籍。孫正義氏下にて社長室戦略企画マネジャーとして、グループ全体の経営戦略・事業開発に従事。16年医療構造の変革を志しM3ds社(現CUC)へ参画。コーポレート部門を統括、現執行役員。18年株式譲渡を機にソフィアメディ株式会社の代表取締役社長に就任。Harvard Medical School EME。

INDEX

- P2 プロローグ
- P8 Mission - Vision - Valued Actions - 5 Spirits
- P16 The Sophiamedi Planet
- P18 私たちの直面する日本の社会課題
- P20 会社概要
- P21 2020年度上半期ハイライト
- P22 代表メッセージ

- P25 **Part1**
**ソフィアエクスペリエンスと
2020年度上半期メディカルレポート**
- P26 Sophia Experience
- P28 お客様・ご家族からの声
- P32 スタッフインタビュー
- P34 ソフィアエクスペリエンスの考え方
- P36 2020年のソフィアエクスペリエンスの点数
- P38 ソフィアエクスペリエンスと在宅療養の未来
- P39 社外のみなさまからのメッセージ
- P40 メディカルレポート
- P42 運営体制/活動実績
- P44 2020年度上半期の成果
- P46 Topics チームで支える在宅療養
- P47 Topics ソフィアのSDGsインジェクション

- P55 **Part2**
**ソフィアエクスペリエンスを生み出す
“「生きる」を見る。ぐるぐるモデル”**
- P56 「生きる」を見る。ぐるぐるモデル
- P58 Point.1「山レーン、里レーン」
- P60 山レーン
- P64 里レーン
- P67 Topics ES(従業員満足度)調査
- P68 Topics 新型コロナウイルス感染拡大への対応
- P70 Point.2 コミュニケーション
- P72 Topics 取り組みの軌跡

- P73 **Part3**
ソフィアの働き方データ
- P74 働き方データ
- P76 ディレクターズメッセージ
- P78 わたしの“「生きる」を見る。”
- P86 運営体制
- P88 Appendix ソフィアエクスペリエンスの構成要素
- P90 2021年度に向けて

データの考え方

対象期間は2020年4月1日～2020年9月30日となっております。CS調査・Topicsに関連する項目に関しては、調査時期が2020年中となり、その限りではありません。Part3に関して一部、将来見通しに関する記述が含まれています。

Part 1

ソフィアエクスペリエンスと 2020年度上半期 メディカルレポート

S o p h i a

「生きるを見る」によって

お客様の"生きる"が充たされる体験。

私たちは今日もソフィアエクスペリエンスを生み出し続けます

体験価値を見えやすくし、 必要な人に 必要なサービスが 届く世界を作りたい

日本で制度ができたのは2000年と歴史が浅い訪問看護。一般的にもまだまだ認知度が低いのが現状です。「ヘルパーは何をしてくれるかわかるけど、看護師やセラピストが家に来て、何をしてくれるのか想像しにくい」「家の中に医療がどんなふうに届けられるのかイメージできない」などと、訪問看護におけるお客様の体験やその価値はなかなか実感されにくい面があります。そんな中、18年の歴史を持つソフィアは業界のリーディングカンパニーとしての自負を持ち、訪問看護とその体験のすばらしさをしっかりと提示することで、業界全体の発展を目指していきます。

『医療』とひとことでいっても、病院におけるものと在宅とでは、お客様の体験や感じる価値が大きく異なるという過言ではありません。

まず、病院では「手術がうまくいっ

てよかった」「薬が効いてよかった」などと、病気やケガが改善する、治るという、わかりやすい効果を実感することができます。利用者はここに、病院医療に対する最大の価値を見出ししていきます。

一方、訪問看護の主な利用者は、生活に不自由が出てきた高齢者や障がいを抱えておられる方。状態が良くなっていくというよりはむしろ、ゆるやかに悪くなっていくという方も多いかもかもしれません。その中で、訪問看護の体験価値とは、今、自分が抱えている病気や老いや障がいについて、専門的な知識と技術を持った医療者に相談しながら日常生活が送れるということ。その機会を通して、家でも安心して生活できるということが、訪問看護の大きな特徴のひとつです。

つまり訪問看護の利用体験とは日常生活にととても密接するもの。個別性、多様性がある一人一人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。そこで私たちはこの体験に私たちの価値を加え『ソフィアエク

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。訪問看護の真の価値をしっかりと提示し、多くの方に理解していただく。その結果、必要な方に必要なサービスが届く、日本のあたたかな未来を創造したいと考えています。

質の高い人材が生み出す 質の高いサービス

また、私たちソフィアには、経営方針書というものが存在します。これは「訪問看護における大事なものはなにか」と話し合い、意見を出し合って、ひとつひとつ丁寧に言語化していったものです。何万人という実際のお客様に触れて出てきた生の声も背景に存在し、決して教科書的なものではありません。私たちはこれを毎日の朝礼の中で朗読し、時に感想を述べあい、心を整えてから、一日の業務を始めることを続けています。

中でも、一人ひとりが提供するサービスの土台となるのは「お客様第一主義」や「プロ意識」「学ぶ心」「おせっ

かい、お人好しの精神」など、私たちの行動指針として示された『5スピリッツ』です。そこに「品質は人の質と心得て」という言葉がありますが、人として人を見るこの生業の中では、私たち自身が素晴らしい人材になることが求められていきます。ソフィアではそれを支えるための研修や機会が多く設けられ、体制的にもバックアップしています。その結果、質の高い人材から質の高いサービスが生みだされ続けることを目指しています。

これが『ソフィアエクスペリエンス』の真骨頂であり、広く普及することでより多くの方の利用を促すだけでなく、業界全体の質を底上げすることにもつながっていきます。

自分で決めて 選択することの 計り知れない満足感を提供

そして忘れてならないもうひとつの大きな特徴が、ソフィアが提供する訪問看護では、お客様が自分で決めて自分で選択することを全力でサ

ポートする、という点です。大切なものを大切にできる生き方をご自身で選択できるということ、そしてそのために選択肢を増やして差し上げるために私たちは力を尽くします。

中には「こんな体になってしまって、自分の思うように生きていくことすらおこがましい」なんて、そんなふうに感じておられる方も少なくありません。選択や決定をするには自分に自信が必要ですが、病気や老いが進行すると自信がなくなり、決める力を失っていくとも言われます。

また、病気とともに暮らす中で不安があって決められない、どうしたらよいかわからないという方もいるでしょう。そんなお客様にも、理解とともにご自身で選択していただけるようにするのが、私たちの専門性です。

専門的な医療の話も、きちんと理解していただけるようわかりやすく提示、説明をする。選択肢を増やしてさしあげる。その結果、ご自身でサービス内容や「生き方」の選択ができたとしたら、それはお客様が人としての大事な権利を取り戻すこと

にもつながっていきます。

知らない間に医療者や家族に決められてしまって、本人は力やの外…そんな悩みを聞くこともあります。自分が決めていないところに置かれる苦痛は計り知れません。そこを私たちは「ご自分で決めていいですよ」「決められなければお手伝いしますから」という形で、お客様ご本人に決めていただくのです。自分で考え、選択し、決める。これを繰り返していると、次はこんな質問してみようなどと、お客様自身が自分の療養環境に積極的に参画されるようになります。それがより納得し、満足のいく結果につながっていきます。

不安や不自由を抱えて暮らしていく中で、自分で考え決められる喜び、というのは、人間としてとても大切なことだからこそ私たちは、しっかりとそのことを明言していきます。

「ソフィアエクスペリエンス」とは、私たちが提供するサービスで、お客様の「生きる」が充たされる体験。そしてその喜びが、私たちにもやりがいとして戻ってくる体験です。

E x p e r i e n c e

S o p h i a

私たちの“生きるを見る”によって、
生み出されるソフィアエクスペリエンス（ソフィア体験）。
4名のお客様から私たちのサービスに関してお話を伺いました

あなたと話すとき心のもやもやもなくなる

脇田 千枝子さん（ステーション名東）



結核の薬でご飯が食べられなくてずいぶん痩せたね。
入退院も繰り返して、体調も悪くて歩きたくても歩けない。
1人でトイレにも行けず。自力でできるようになりたくてリハビリを頑張ったね。
初めは調子が悪い時もあったけど、看護師が来るようになって明るくなったし、調子もよくなった。
あなたと話していると心のもやもやもなくなってくるし、今では兄弟のように面白く喋っているわ。
私をね、もうちょっと生かしてね。てきとうに過ごしながら100歳まで生きたいの。

冗談を言える関係は大切な私の薬

加藤 清さん（ステーション名東）



難病になった家内と3年間と過ごした。
入院した時は、コロナの影響で面会が出来なくなって、ガラス張りに顔合わせるだけで寂しかったね。
いつまで生きられるか分かって、1つの覚悟を持って、自然にまかせることを決めた。
そうはいつでも何とかならないかと思うときは何度もあったよ。
意思の疎通ができなくなって、相手のことが分からなくなる。不安になったときもあって何度も相談した。
そんなこともあったからさ、親しみを持った方と冗談を言える関係は大切な私の薬になっているんだよ。

E x p e r i e n c e

S o p h i a

これからも一緒に楽しく続けていく

地神 一美さん (ステーション経堂)



ソフィアの皆様には10年以上お世話になっています。退院直後は自力で歩くこともできませんでしたが、療法士さんと冗談を言いながらリハビリを続けて、家の中では自由に歩けるようになりました。事故の後遺症の高次脳機能障害で記憶ができず、翌日の予定などを何回も聞いてしまうので、療法士さんが私に合う脳トレのプリントを用意してくれています。晴れている時は外へ出ておしゃべりをしながら30分位歩く練習をするのがいい気分転換になります。これからも一緒に楽しくリハビリを続けていきます。

同じ方向を見て伴走してくれる存在

大泉 えりさん (ステーションつつじヶ丘)



娘の咲穂さんと通学路にて

母として、生後8か月で人工呼吸器を使って生かすことを選択しました。娘には「自分の命を自分の意志で生きて、この世界の美しさと素晴らしさを知って欲しい。」そんな思いで1日1日を過ごしています。医療ケアが多いので、看護師さんに毎日のケアを手伝ってもらうことは、私たちが「普通に」生活する上で欠かせません。1人では続けられないですからね。チャレンジするための隙間時間もうまれています。リードしてくれなくてもいい。同じ方向を見て、共に歩んでもらえることが有難いです。

E x p e r i e n c e

うれしいのは、お客様 ソフィアエクス 自分らしい人生の選

実際の現場で生み出されるソフィアエクス
ステーション管理者と、ステーション支援ゲ



ソフィア訪問看護ステーション名東 管理者
兼ソフィアエクスペリエンス推進グループ
看護師

尾畑翔太

名古屋市内の高度急性期病院にて5年間、3次救命救急に携わる。他社訪問看護での管理者経験を経て、ソフィア訪問看護ステーション千種の管理者に着任。現在、ステーション名東の管理者を担いながら、名古屋エリア全体の運営支援に従事。

選択肢を提示して 自分らしい人生を 生き抜いていただく

私たちの仕事は「ありがとう」と言われやすいもの。しかし例えば看取りでは、いくらご家族に感謝されても、あの時の自分の発言や所作は正しかっただろうか、と誰もが振り返ります。でも留まってばかりはいられない。お客様には「ありがとう」と感謝をしつつ、次のお客様の「生きるを見る」に集中する。私たちの仕事には、相互の「ありがとう」が重要だと思います。

「ソフィアエクスペリエンス」とは何かと考えた時、あるケースを思い出します。40代女性、ガン末期のお客様。若い頃から腎不全を患い、透析などもやってきたけれど、結局ダメだった。もう闘う気持ちになれず、治療はしないという決断をしたのに病院へ行くとそんな選択肢はない。なぜ病院の先生や看護師さんは、私が受け入れていることを受け入れてくれないのか…。

私は管理職として最初にお話を伺いながら、この方は自分をすぐく見つめておられる、精神的な部分が成熟されていると感じたので、この決断は衝動的ではなく、本物なのだろうと思いました。そこでまず「私たちはあなたを受け入れます。可能な限りの選択肢を提示し、あなたが選ばれたことを支え続けるので、ぜひ自分で選んでください。とにかく私たちが支えますから」とお伝えしました。するとお客様は「わかってもらえる人たちと出会えたかった」と、目の前で泣いてくださったのです。

途中で選択が変わってもまったく構わないと伝えましたが、お客様はそのままスタッフとご家族のケアのもと、最期までとても安らかな時間を過ごされました。自分で選択し、自分らしい人生を生き抜いていただく。そのために私たちは常に考え抜きながら行動する。「ソフィアエクスペリエンス」の重要な根幹だと感じています。

らしさを叶えられた時 ペリエンスは 択とともにあります

ソフィアエクスペリエンスについて、
ループリーダーのふたりに体験談を聞きました

直球を受け止める面白さ。 お客様の笑顔が 励みとやりがいになる

私の嬉しいことの一つは、ご本人の希望をかなえられた時。例えば、退院して自宅に戻ったら、行きたい所があるというお客様。でも病状によっては歩けない、外出は難しいケースもあります。そこをなんとか工夫して、お出かけいただけただけ時は、ご本人もご家族もとても喜んでくださり、私も嬉しくなる。同行はできませんが、こうすれば負担なくできるかなとか、実現までの計画を練るのは楽しいですね。なぜ看護師やセラピストがそこまで？と思われるかもしれませんが、意外とちょっとしたことがお客様の生きがいになり、また頑張ろうと思ってくれる。生きる希望につながる一つになると思います。

私は、病院から訪問看護に転職した際、1週間で辞めたいと言いました。訪問看護の理解も乏しい時期で、一人で行って、一人で点滴をしなければならぬ。もしうまくいかなかったからどうしよう、誰にも助けを求められないと、あれこれ余計な不安が出てきてしまう時もありました。でも、上司に「もう少しやってみない？」と言われ、続けるうちに1~2ヶ月でじわじわハマりだしたんです。人は、病院にいる時よりも自宅にいる時のほうが直球。“ありがとう”と言われる時もあれば、わがままになったり、言いたい事を言われ落ち込む時もあったりしますが、人間味が直球で来るという感じで、色々あっても1人の方とじっくり向き合える事が楽しくて。結局人が好きなんですよ（笑）。あれから10数年。今もお客様の笑顔やコミュニケーションをとる事が私の励みになっています。

私たちの価値は、病気のことだけでなく、お客様のことを深く理解し、接していくことも、大切な1つのことなのかなと思っています。



ステーション支援グループ リーダー
看護師

村山 忍

総合病院（内科・ICU・外来）で勤務した後に、都内で循環器・脳神経外科病院、緩和ケアに従事。その後、他社の訪問看護で勤務し、ソフィア訪問看護ステーション学大・経堂の管理者を歴任。現在はステーションの運営支援に従事。

ソフィアエクスペリエンスの

考え方

自分の人生、生活を大切にできたこと
実感できる体験=ソフィアエクスペリエンスを
生み出す要素を可視化しました

ソフィア エクスペリエンス



=

看護・リハビリ実践度



+

5Spirits実践度



+



生きるを看てもらえた 自分らしい人生を送れている という実感

老いや障がい、病気や疾患を抱えながらも、自宅より充実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。人として最も基本的で大切な望みが、ソフィアのサービスを利用することで実現することができたこと、ご本人だけでなく、ご家族までもが喜び、実感していただく。そんな在宅医療の利用体験価値=「ソフィアエクスペリエンス」は、訪問看護に適した医療技術と5スピリッツに根差したあたたかな質の高いサービスによって、生み出されていきます。

訪問看護に適した 医療技術

訪問看護には在宅医療ならではのスキルが必要です。例えば、ご自宅という多種多様な環境で医療機器の管理や褥瘡処置、リハビリをする、ご家族の事情など背景まで考慮して終末期ケアを行う。地域関係者様とチームでお客様を支えるなども重要なポイントです。また、一見すると医療とは無関係に思う日常的な困りごとにも、専門の知識やスキルを発揮して親身に策を講じていく。そうしたきめ細やかな寄り添いが、まずはソフィアエクスペリエンスの根底です。

サービス提供による お客様満足度

「あなたが来てくれてよかった」「あなたがあの時、声をかけてくれて安心した」「家族のことも気にかけてくれて本当にうれしかった」、そんな言葉をお客様からいただくことがあります。これはソフィアの人材とサービスの質そのものの価値。最低限ではなく、あの手もこの手も使ってお客様により満足していただく。標準的な医療技術に、人間的であたたかな価値を上乗せする。人を看る、親身に寄り添う。その実践が、お客様の満足度を高めるサービスを生み出します。

お客様による 生き方の選択度

私たちは、お客様が自分で決めて自分で選択されることをとても大切にしています。そのためには、専門的なこともわかりやすく説明し、お客様がきちんと理解してくださるまでサポートすることが重要です。また、ご家族への遠慮で本心が言えない、長い療養生活の中で考えが変わるということも多いものです。そうしたことにも心を配りながら、お客様が真に納得する選択ができるまで、支え続ける。その実践が、お客様の満足度を格段に引き上げて生活を豊かにしていきます。

2020年のソフィアエクスペリエンスの点数

より質の高いサービスを追求するために、現状のレベルを数値で表すことに挑戦しました

ソフィア エクスペリエンス

看護・リハビリ実践度

5Spirits実践度

$$64.4 \text{点} /100 \text{点} = 29.6 \text{点} /50 \text{点} + \left(29.6 \text{点} /42.5 \text{点} + 5.2 \text{点} /7.5 \text{点} \right)$$

2020年のレベルを 100点満点でとらえる

私たちが生み出した利用体験価値＝「ソフィアエクスペリエンス」をお客様満足度調査や社内で実施したスタッフのスキルレベル測定、働きがい調査の結果を用いて、数値化しました。こちらは各ステーションの点数を足して平均を出した、組織全体としての点数です。今後強化すべき点を知るための基準ととらえています。

お客様満足度とスキルレベル 1：2の割合で算出

医療的な部分は専門的にお客様にはわからない部分もあると考慮し、点数の3分の2はスタッフのスキルレベルから算出しています。残り3分の1は、お客様に「私に適した方法を選択してくれていると感じる」「丁寧にケアしてくれていると感じる」といった問いに5段階で評価していただき、その中の肯定回答分を盛り込んでいます。

サービスの質の高さは お客様の感じ方を重視

人間的であたたかなサービスについての点数は、お客様満足度調査の結果を3分の2、循環の中でサービスの質に直結するスタッフの働きがい調査の結果を3分の1で算出しています。いずれも5スピリッツの文言を取り入れたオリジナルの設問に答えていただいたもので、お客様が受けた印象を重視しました。

自己決定については お客様の納得感が100%

5スピリッツ実践度の中でも特に重要な「自己決定」については、お客様の納得感だけを100%採用しました。お客様満足度調査で「療養生活の方針を決めることができていると感じる」という設問に対して5段階で評価していただき、肯定回答分を算出。自分で選択し、決めるお手伝いのできるかを決める重要な指標になります。

事例紹介 元住吉ステーション

$$68.5 \text{点} /100 \text{点} = 29.4 \text{点} /50 \text{点} + \left(34.2 \text{点} /42.5 \text{点} + 4.8 \text{点} /7.5 \text{点} \right)$$

スタッフ数	19人
お客様数	267人
体制	24時間 精神・小児対応

※2021年3月から365日体制に

川崎市にある ステーション元住吉の事例を紹介します。

元住吉ではソフィアエクスペリエンスが68.5点でした。他ステーションと同様に新入職もあり、看護リハビリ実践度は全社平均に近い点数でしたが、働きがい調査における点数が高くなっています。ステーション内で独自の取り組みが展開され、あたたかみのある環境の中でも当事者意識が高い組織であることが5スピリッツのスタッフ浸透度を高くしており、5スピリッツ実践度全体に良い評価をもたらしています。



ソフィアエクスペリエンスと在宅療養の未来

『ソフィアエクスペリエンス』の先にある未来について、ソフィア在宅療養総研 研究員の中川がコメントします



ソフィア在宅療養総研
研究員

中川 征士

藤田医科大学卒業後、日本福祉大学大学院修了。医療法人勤務を経て2017年株式会社Community Management創業。奈良県内の医療福祉関係の政策を策定。2020年ソフィアメディ株式会社と経営統合し、同社の品質管理に従事。

利用価値をきちんと理解していただくことで双方にとってよりよい環境を作り出していく

お客様が在宅医療を利用される際、病院で紹介されたから「なんだかよくわからないけれど使ってみる」という方がまだまだ多い印象です。コミュニケーションは「それでいったい何をしてくれるの？」から始まって、こちら側もうまく伝えられないまま「困ったときに呼んでください」となってしまうがち。ですが、在宅医療の価値をきちんと理解しないまま利用して使い方を間違えると、訪問看護の看護師やセラピストはただ薬を準備してくれる人、家に来て点滴を打ってくれる人、リハビリをしてくれる人になってしまい、価値が半減してしまいます。これはお客様にとっても私たちにとっても、大きな損失だと思えます。

だからこそ、まずは訪問看護や在宅医療というものをきちんと言語化し、世に広く出していく。より多くの人に真の利用価値を理解していただくことも私たちの重要な役割であると自負しています。在宅医療の利用価値が広く浸透すれば、日本中の人々が最期までよりよい人生を送る、より快適な生活を送るために、訪問看護をおおうと自分で検討し決めることができるようになる。それが納得のいく、満足のいく生き方につながっていきます。私たちも「自分らしい生き方を自分で選ぶ。それを支えるのが訪問看護の仕事です」と胸を張って言える。そんな未来を創りたいと考えています。

ソフィア在宅療養総研

業界向け、広く情報をシェアするシンクタンク

在宅医療の現場では、担い手不足が深刻です。そこでソフィアでは、既に訪問看護に従事しているみなさまやこれから在宅医療について知りたいと思っている医療従事者のみなさまなどに広く情報を提供するシンクタンク『ソフィア在宅療養総研』を立ち上げることにしました。

業界の特性を分析し、いろいろな事象を調査、比較するなどして、ひとり一人が働きやすい環境を作る、組織がより健全な運営を目指すためのヒントとなる知識や事例、ノウハウ、スキルなどをシェア。見えにくい在宅医療の現場や業界をいろいろな側面から浮彫りにする、そんな価値提供を目指していきます。



社外のみなさまとともに在宅療養の未来を考えていきたいと思っています。今後の情報発信にご期待ください。

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ソフィアエクスペリエンスに関してコメントをいただきました

正解はない。しかし思考と提案こそに意味がある

提供価値の最大化を実現するために医療の質を担保し、その上でホスピタリティを重視していくことは必要不可欠であり、ソフィアエクスペリエンスはそれらを独立したものと捉えず、双方向で考えている点が素晴らしいと思います。多様で多彩な患者のニーズに正解はないかもしれませんが、現場

から形成された経験や知識を1つの方程式にして「訪問看護の在り方」を示していくことそのものに意義があるのではないのでしょうか。さらに、常に改善を加えていながら、単純明快なロジックで外部に発信する。それにより業界全体で議論が活性化し、1つの方向性が生まれ、好循環が生み出されることを期待します。



キングス・カレッジ・ロンドン教授
渋谷 健司

公衆衛生の専門家。WHO（世界保健機関）コーディネーター、東京大学大学院教授（国際保健政策学）などを歴任し、2019年から現職。

世界で見てきた訪問看護の役割と期待

在宅医なんていない。世界各地の在宅ケアの現場を見てそう感じた。治らない病気や障害とともに人生を生きる人たちが求めるのは日々のくらしの継続。そしてその援助の主役は訪問看護師だった。フランスでは訪問看護が慢性期のみならず術後や周産期のケア、抗癌剤投与まで行う。イギリスでは急変した高齢者宅で

看護師が医師とオンラインで相談しながら急性疾患の「在宅入院」を担う。オランダではビュートゾルフが訪問看護の概念を刷新しつつある。どの国でも看護師は誇りと責任をもって患者に関わり、医師の存在感は希薄だった。訪問診療なんていない。訪問看護師にそう言われる日が来ることを、実は少し期待している。



医療法人社団
悠翔会
理事長
佐々木 淳

筑波大学卒業後、三井記念病院、東京大学医学部附属病院、井口病院 副院長、金町中央透析センター長等を経て、医療法人社団 悠翔会 理事長に就任。首都圏の24時間対応の在宅総合診療を展開している。

未来社会の実現に向けた「オルタナティブ」の提案

いま「オルタナティブ=違うあり方」を社会に提案している企業の存在感が増えています。人間性や自然環境を犠牲にしながら、ひたすらに規模と効率だけを追い求めていたこれまでの社会や企業のあり方に対して、批判的に新しいやり方を提案するのが彼らの特徴です。たとえば化石燃料に依存し続ける自動車産業を批判

し、サステナブルエネルギーへの転換を進めるテスラや大量生産・大量消費のあり方に疑問を投げかける無印良品などはその代表例と言えるものです。そしてまた、ここに日本における介護医療・終末医療のあり方について「オルタナティブ=違うあり方」を提案する企業が台頭してきた。これからの活躍が本当に楽しみです！



独立研究者・
作家・
パブリックスピーカー
山口 周

電通、ボストンコンサルティンググループなどで戦略策定、文化政策、組織開発などに従事。著書に『ビジネスの未来』『ニュータイプの時代』『世界のエリートはなぜ「美意識」を鍛えるのか?』など。

提供価値の最大化

2007年に高齢化率が21%を超え、世界で最も早く超高齢化社会に突入した日本。それ以降も高齢者人口は増加しており、2040年には35%に到達すると予想されています。20世紀の医療は結核や交通事故などの急性疾患を抱える方に対して治す医療を中心として発展してきました。

一方で21世紀では、急激な高齢者の増加に伴い、慢性疾患を抱える高齢者を支える体制が必要になってきています。老いや病気、障がいを

抱えながらも自分らしい暮らしを支えられる医療が中心となってきています。病気を抱えながらも、自分の望む、住み慣れた場所で暮らしを継続することで生活の質は高めることができます。そうした観点から、日本では在宅医療や介護の基盤が整備されてきました。またその中でも医療と介護を繋ぎ、専門的な医療の視点でも「最期まで自宅で過ごせる」支援を行うという重要な役割を訪問看護ステーションは担っています。

しかしながら高齢化の進む社会においては、まだまだ在宅療養を支援するために量的拡大と機能強化が求められています。訪問看護ステーションの数は増加傾向ですが、本来必要とされている24時間・365日体制はまだ足りません。また「お客様の望まれた生活を実現する」観点から、在宅医療の質向上は課題とされいながら、何を基準に「質」とらえ、どのように質を改善していくのか、不透明な状況でもあります。

私たちは2002年に創業し、訪問看護の先駆けとして培ってきた経験、ご利用いただいていたお客様や地域の関係者の皆様からの声や実績を元に訪問看護のあるべき体制・必要とされる過程・求められる成果において、ドナベディアンモデルを用い、透明化・可視化を行いました。

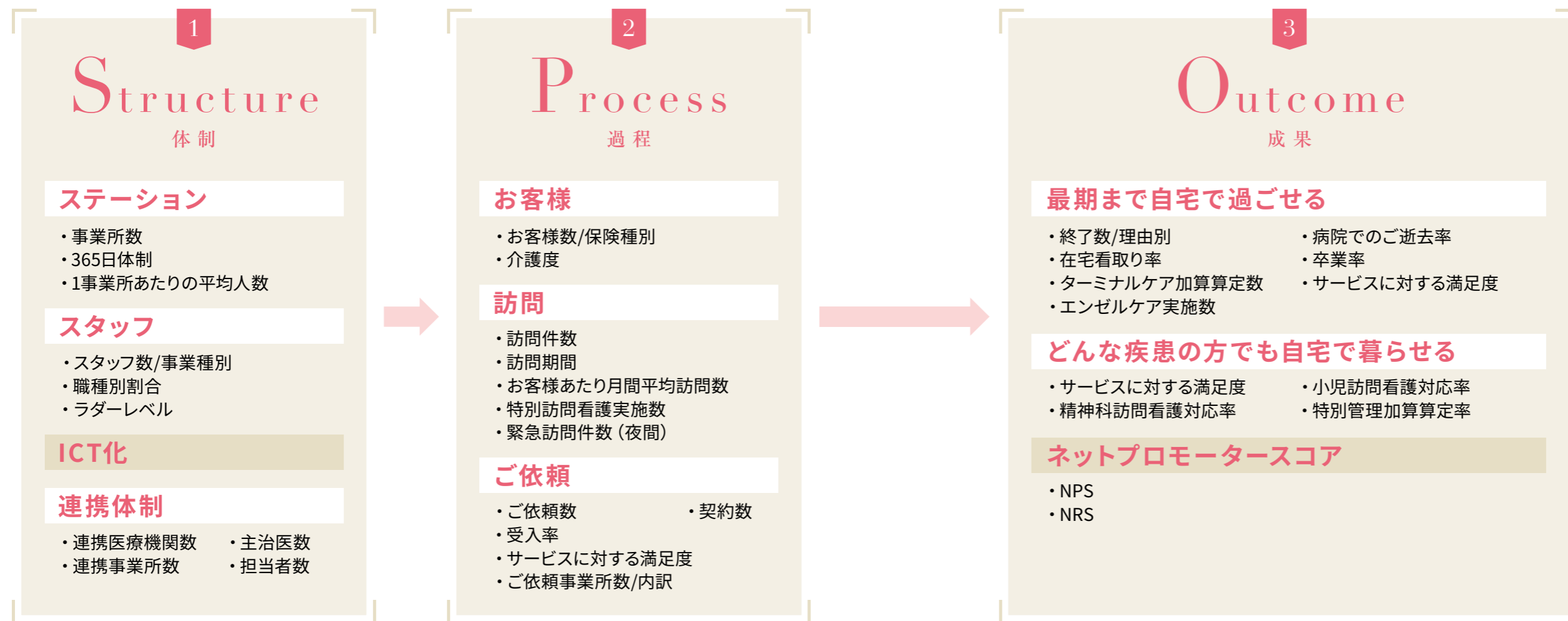
Structure（体制）においては、ステーションの運営体制、サービスを提供するスタッフの職種比率やスキルレベル（ラダー）、地域の関係機

関様との連携体制を表しています。Process（過程）においては、ご利用いただくお客様の推移、介護度や保険種別、訪問件数や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見える化し、サービス満足度の要素も加味しました。

Outcome（成果）においては、独自の指標を設定した上で、お客様満足度調査のデータを活用し、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。提供される

サービスについて満足度、NPSを明記しました。

体制・過程・成果の3つは独立して存在しているわけではなく、互いに関連性を持つ構造であり、バランスが重要です。私たちは訪問看護のパイオニアとして包み隠さず実態を共有できるよう努め、訪問看護における質の標準化を模索し、改善し続けていきます。そして業界全体での提供価値の最大化に貢献していきたいと考えています。



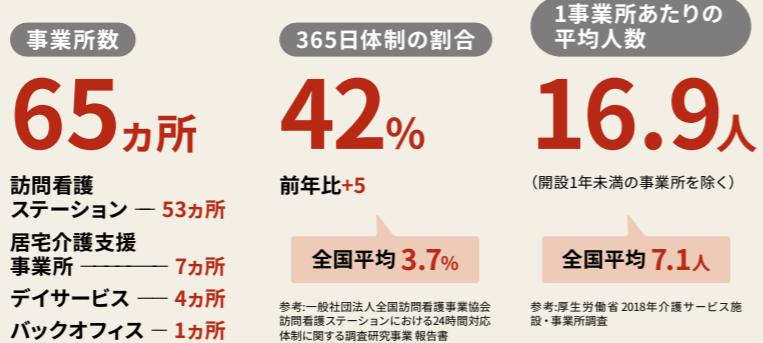
Structure 体制

Process 過程

ステーション

機能強化と量的拡大を
併行して実現

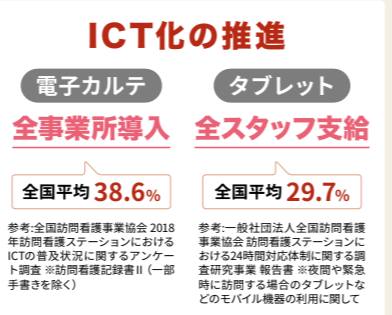
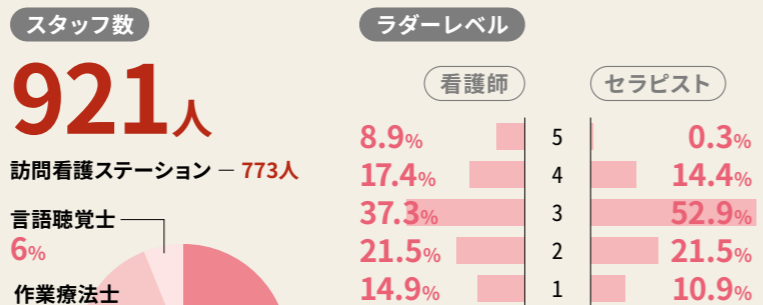
重症度の高いお客様の支援やお看取りのために、全体の42%が土日祝日問わず定期訪問が可能な365日体制に。1事業所あたりの配置人数を全国平均の約2.4倍にし、安定したサービスを提供できるよう整備しました。



スタッフ

多職種配置を基盤にしつつ
看護師割合を強化

看護師比率を高めながらも各事業所にセラピストを配置。ラダーレベルを用い、スタッフのスキルレベルの可視化を行った結果、ソフィアでは標準値であるラダーレベル3が最も多い層となりました。ラダーレベルは5から1にかけて、達人・中堅・標準値(一人前)、新人、初心者となり、4・5が主に主任や管理者などの役職者になります。



連携体制

医療機関・
介護サービス事業所共に
連携数が大幅に増加

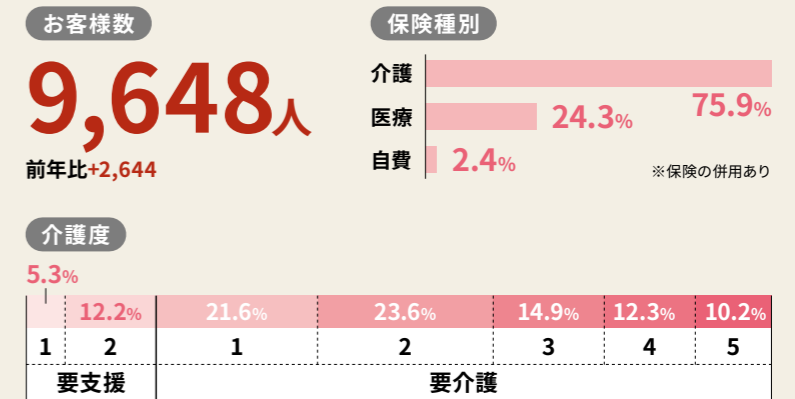
新規事業所の開設、既存事業所のエリア拡大を行う中で、前年比で新たに1,000を超える地域関係先と連携体制を構築。担当者会議・退院前カンファレンスには積極的に参加し、顔の見える体制を維持、推進しています。



お客様

お客様数は約1.4倍に増加、
介護度は平均的な傾向に

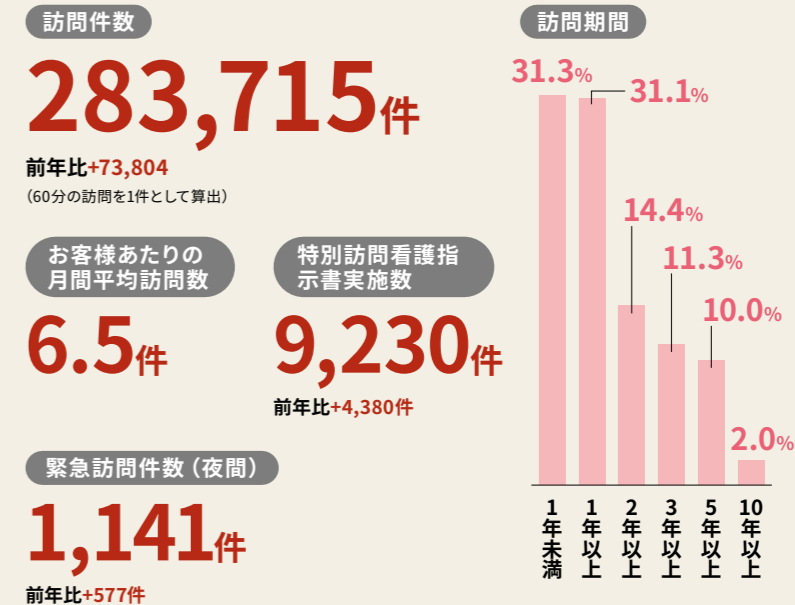
半年間で延べ9,648人のお客様と関わり前年比で2,644人増加。要支援・要介護比率は約2対8となっています。2020年2月の介護保険事業報告と比較しても大きな差はなく、要介護1・2の割合が高くなっています。



訪問

重症度対応の強化に伴い
連日訪問・緊急訪問が増加

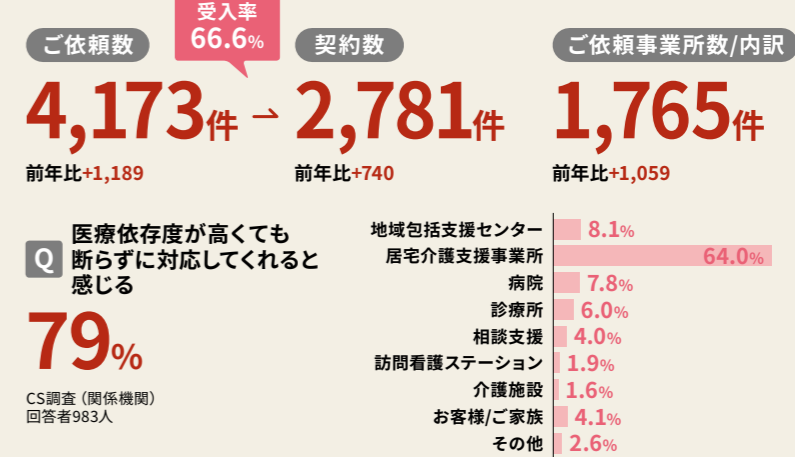
お客様数と比例して訪問件数も拡大していますが、特別訪問看護指示書による訪問が約1.9倍、夜間の緊急訪問が約2倍と全体の中でも大きく増加しており、24時間対応や連日訪問のニーズが高まっています。



ご依頼

在宅療養のパートナーとして
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72%、医療機関からのご依頼が約16%となり、全体で新たに2,781件の契約を行いました。79%の地域関係者様から医療依存度の高いお客様の受入に関して高い評価を受けています。

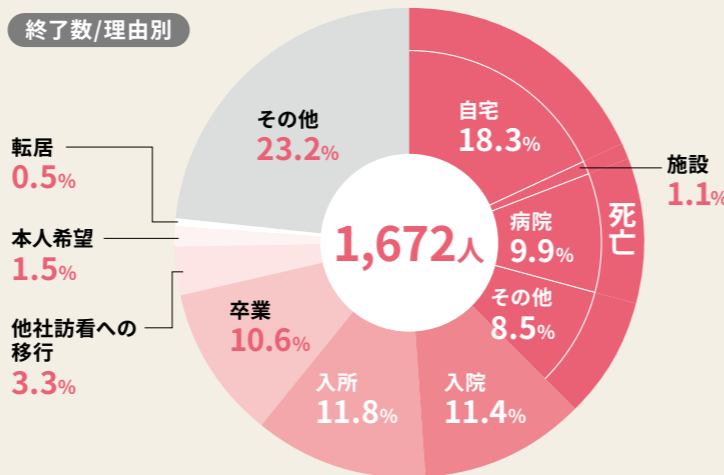


Outcome 成果

最期まで自宅で過ごせる

約51%が在宅で最期を迎えることに

お客様の約38%がご逝去によりサービスを終了しており、うち51%が自宅でご逝去されました。病院でのご逝去率は26%であり、地域関係者様の63%から「不必要な入院を適切に予防できている」という評価を頂きました。また、ケアやリハビリの必要性を考慮しながら改善に向けた卒業支援も行っており、11%の方がサービス終了、デイサービスや地域資源へ移行しました。ソフィアでは、最期までご自宅でお過ごしいただくためにお客様の「不安」と向き合うという観点も大切にしており、80%のお客様から「不安なく自宅で過ごせていると感じる」とポジティブな評価をいただきました。



在宅看取り率

51%

※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

197件

前年比+134

エンゼルケア実施数

254件

前年比+164

病院でのご逝去率

26%

※病院でのご逝去率÷死亡者数

卒業率

11%

Q 不必要な入院を
適切に予防
できていると感じる

63%

CS調査(関係機関)
回答者974人

Q 不安なく自宅で
過ごせていると
感じる

80%

CS調査(お客様)
回答者2,816人

Q 言葉にできない不安に
耳を澄まして
聞かせていると感じる

65%

CS調査(お客様)
回答者2,765人

Q 不安にさせない
対応をしていて
いると感じる

82%

CS調査(関係機関)
回答者994人

どんな疾患の方でも自宅で暮らせる

お客様総数の約8%が精神・小児の訪問看護対応に

受け皿不足とニーズの拡大に伴い、ソフィアでは精神疾患を患っている方や小児の方、特別管理加算を算定して

いる医療依存度が高い方の自宅での生活も支援しております。全体のお客様数のうち、精神科訪問看護が5%、小児訪問看護3%という現状であり、一層の受入拡大を進めています。また、お客様・関係機関様からの満

足度調査を指標として設定しており、「適した方法の選択」「丁寧なケア」「親身な対応」に関して、8割以上のポジティブな評価を頂きました。

精神科訪問看護対応率

5%

前年比+1.3

Q 私に適した方法を
選択してくれていると
感じる

82%

CS調査(お客様)
回答者2,829人

Q 丁寧にケアしてくれていると
感じる

83%

CS調査(お客様)
回答者2,849人

小児訪問看護対応率

3%

前年比+0.2

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

73%

CS調査(お客様)
回答者2,776人

Q 私らしい在宅療養の選択を
支えてくれていると感じる

79%

CS調査(お客様)
回答者2,807人

特別管理加算算定率

13%

前年比+5.4

Q 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

80%

CS調査(お客様)
回答者2,815人

Q お客様の望む選択肢が
提供されていると感じる

78%

CS調査(関係機関)
回答者987人

ネットプロモータースコア

「ソフィアを知人に勧められる」
指数を重視し改善を続けます

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。野村総合研究所の14の業界別調査によると業界によって19~▲64と平均点数にばらつきがある傾向にあります。

お客様 NPS

Q ソフィア訪問看護
ステーションを
知人に紹介しよう
と思う

13.6

CS調査(お客様)
回答者2,658人

関係機関 NPS

Q ソフィア訪問看護
ステーションを
他の事業所へ
お勧めしたいと感じる

▲5.3

CS調査(関係機関)
回答者989人

NRS

Q ソフィア訪問看護
ステーションを
もう一度利用したい
と感じる

10.4

CS調査(関係機関)
回答者992人

参考業界例 テーマパーク19 ホテル2 生命保険▲41 銀行▲46

参照：金融庁2019年8月 リスク性金融商品販売にかかる顧客意識調査について(最終報告・全体版) 調査2018年3月野村総合研究所

チームで支える在宅療養

包括的なサービス提供体制の構築により、お客様の選択を支援しています

地域連携

専属相談員の配置により
迅速・丁寧な地域連携を実現

ソフィアではエリア毎に数名相談員を配置し、地域関係者様のご相談にお応えしています。半年間で4万件以上の活動を行い、相談に対しての行動の素早さ、訪問看護の説明の丁寧さに一定の評価を頂きました。

専属相談員

16人

前年比+3

面談数

24,960件

前年比+2,801

Q ソフィアの相談員は
依頼に対して素早く
行動していると感じる

70%

CS調査(関係機関)
回答者934人

活動数

40,041件

前年比+10,456

新規紹介数

4,173件

前年比+1,189

Q ソフィアの相談員は
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

68%

CS調査(関係機関)
回答者935人

居宅介護支援 事務所

半数以上が特定事業所加算を
算定し質の高いプランを提供

4カ所が特定事業所加算を算定しており、訪問看護の利用率は60%。重症度の高いお客様も自宅で過ごしやすいケアプランを作成し、丁寧な連携を実施しています。

事業所数

7箇所

特定事業所加算

1 2 3
0箇所 2箇所 2箇所

スタッフ数

20人

前年比+8

お客様数

611人

前年比+169

訪問看護利用率

60%

前年比+5.1

デイサービス

リハビリに特化し、
活動的な生活支援を実施

全事業所で個別機能訓練加算2を算定しており、セラピストも配置。リハビリ特化型のデイサービスとして介護予防や機能訓練などを行い、地域に貢献しています。

事業所数

4箇所

お客様数

232人

前年比+11

スタッフ数

42人

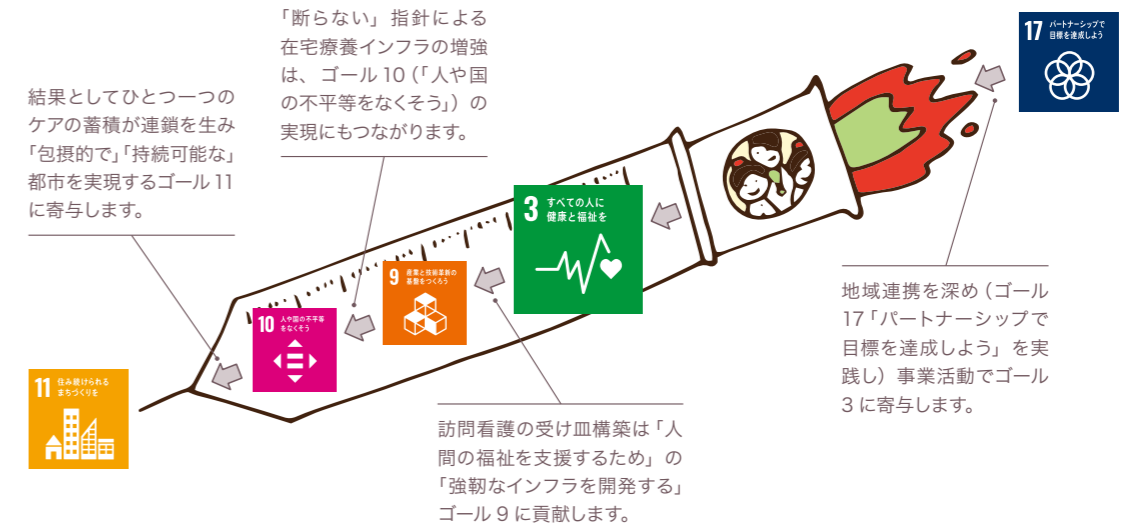
前年比+3

ソフィアの 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



地域と連携しゴール3に挑戦。9,10,11の実現へ連鎖を起こす

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・向上を目指す終わらなき活動であり、それを日本中で実践することは「人間の福祉を支援」し「強靭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。



SDG パートナース
代表取締役CEO
田瀬和夫

92年外務省入省。人間の安全保障委員会では緒方貞子氏の補佐官。国連、テロイートマトンコンサルティング役員を経て現職。

Message

SDGsの本質は
一人ひとりのWell-beingにある

SDGsが究極的に目指すもの。それは、すべての生命のWell-being(よく生きること)であり「一層大きな自由における普遍的な平和の強化を追求すること」にあります。1つひとつの目標の実現を超え、全ての人により多くの選択肢をもち、心理的・社会的・身体的によく生きられる世界がSDGsの目指す未来です。

ソフィアのSDGsモデルは、レバレッジをゴール3におきながらもその先に自分らしい選択肢の拡大と包摂的な社会の実現を描いています。医療を通じたWell-beingへのアプローチであると感じます。

「今日こんな良いことがあったんだよ、と

(お客様から) お電話を

いただいたことがあったんです。

わざわざ連絡くださったことが嬉しくて。

そういう関係でありたいと思いながら

仕事をしています」

(ケアマネジャー ケアプラン緑が丘)





「どうすればこの方のご希望に沿った生活を支援できるか。
今までどんな経験をなさって、どんな人生観を持っていらっしゃるのか、
お話に耳を傾け、自分のことも少しずつお話しするようになりました。

関わり方がより深くなり自分自身が真摯に生きていないと
しっかり向き合うこともできないと思いました。

“最後まで口から食べる幸せ”を全力でサポートしていきたい。

そうしてお客様の意欲を守りたい、
そんなことをいつも考えながら訪問をしています」

(言語聴覚士 ステーション矢口)





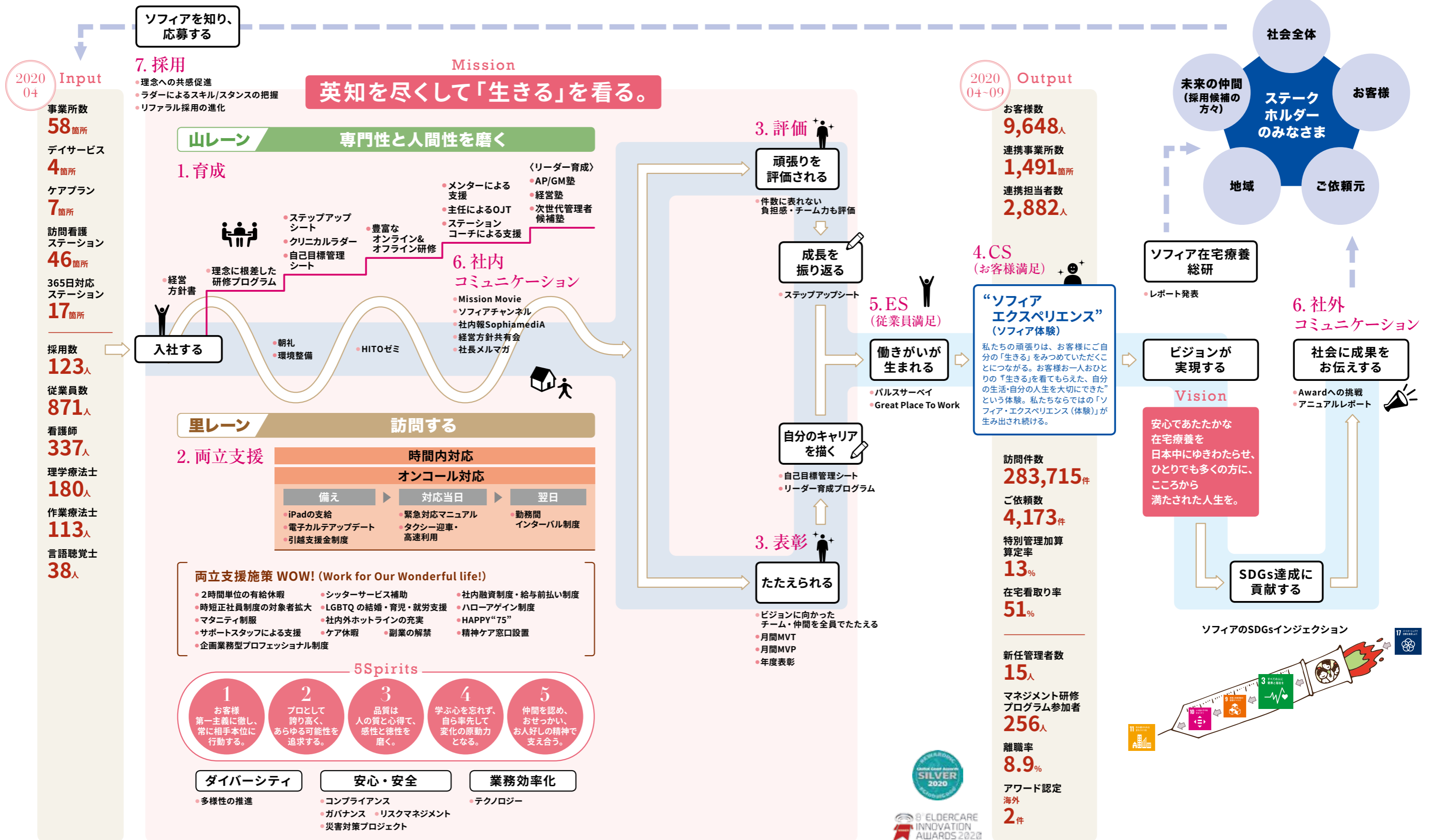
Part 2

ソフィアエクスペリエンスを
生み出す
“「生きる」を見る。
ぐるぐるモデル”

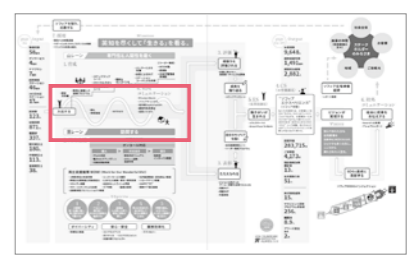
「生きる」を看る。ぐるぐるモデル

全ての活動がビジョンに向けて一気通貫し成長し続ける好循環を示す「ソフィアの価値創造モデル」です。理念に根差した社内体制が従業員満足

を高め、お客様満足を支えてソフィアエクスペリエンス(ソフィア体験)を生み出し、社会課題を解決して共感を得ながら仲間を増やしていきます。



「山レーン、里レーン」で 専門性と人間性を磨き続ける



私たちが訪問にお伺いするお客様は、それぞれ多様な症状をお持ちになり、様々な生活環境で暮らし、様々な人生のバックボーンをお持ちです。お客様の「生きる」に寄り添うとき、土台となるのは医療スキルだけでなく私たち一人ひとりの人間性です。お客様やご家族と向き合う訪問の

現場、理念への理解を深め仲間たちと学び、支え合う私たちのホームであるステーション、それぞれの学びの場を里レーン、山レーンと定義し、日々の営みのなかでこの2つのレーンを行き来しながら、医療従事者としてだけでなく、一人の人間として成長していきます。

山レーン



経営方針書

ビジョン・ミッションに基づいた行動指針

経営方針書は全ての行動の指針です。ビジョン・ミッション・スピリッツと、その理念に基づいた様々な場面での心構えが記されています。

社内での日々の営みが「山レーン」です。毎朝の朝礼やワークショップで理念への理解を深め、充実した研修で専門技術やリーダーシップを磨き、ともに働く仲間と認め合い、支え合いながら成長していきます。

朝礼と環境整備



毎朝経営方針書を朗読し 全員で清掃を行う

毎日朝礼で仲間と顔を合わせて情報共有し、自分たちのステーションの掃除をします。日々忙しい中でもこの時間を大切にしています。

理念浸透を図る研修



理念が成長過程を支え続ける

入社時だけでなく継続的に理念浸透研修を開催しています。それぞれの成長プロセスで新たに向き合う課題に対して学びを得ることができます。

課題図書によるワークショップ



ともに働く仲間と認め合い視座を高める

感想を共有し、互いに違う物事の見方から新たな気づきを得て「美点凝視」を行います。互いの長所を伝え合うことが共感や自信につながります。



里レーン

「里レーン」では、一人で訪問し、お客様、そしてご家族様の「生きる」と向き合います。訪問には定期訪問だけでなく緊急時対応もあり、深夜であっても自宅からお客様のもとにかけつけます。お看取りもあります。「生きる」の数だけの「看る」が求められます。



お客様の「生きる」に寄り添う 日々の訪問

春夏秋冬、雨の日も雪の日も病気に休みはありません。私たちはお客様のもとへ一人で行きます。お客様の症状だけでなく生活環境も様々です。



24時間いつでも お客様のもとに駆け付ける

全ての訪問看護ステーションで24時間対応をしています。看護師が迅速にお客様のもとに駆けつけられるよう、各種の支援制度があります。



「生きる」を 全うしていただけるように

旅立ちのときにはお看取りし、エンゼルケアやご家族のブリーフケアも行います。看護師のための精神的ケア窓口を設置しサポートしています。

人間性を磨く日々の習慣とワークショップ

毎日朝礼と掃除をして訪問に出かけ、一日が終わったら帰ってくるステーションは、私たちにとってのホームです。そこには理念に基づいた学びの環境があります。

私たちは経営方針書を行動指針とし、判断に迷ったときの拠り所としています。クリニカルラダーで自分の現在地を確認し、ステップアップシートでプランを立て、豊富な研修

コンテンツで学びながら技術を磨きます。マネジメント研修でリーダーシップを学び、キャリアを描きながらステップアップしていきます。迷ったり、立ち止まったりするときは、

お互いを支え合い、切磋琢磨する仲間がいます。

訪問には基本的に一人で出かけますが、お客様と向き合う一人ひとりにソフィアの英知が結集されています。

全員で行う 毎朝の経営方針書朗読

毎日の朝礼時、全員で経営方針書を1ページずつ読み上げています。それを続けて何度も繰り返し読むことによって言葉が浸透し理解が深まって、日々直面する様々な場面において行動の指針となります。スタッフ全員が毎日1ページを1分かけて朗読した時間を算出しました。

のべ朗読時間

107,520時間



継続的に開催する 理念浸透研修

理念浸透のための研修を入社時だけでなく、継続的にを行っています。

グループワークで自身の原体験となったメモリアルワークを発表したり、ビジョン・ミッション・スピリッツに紐づく経験を共有します。今後、更に開催数を充実させていく予定です。

のべ開催時間

1,046時間

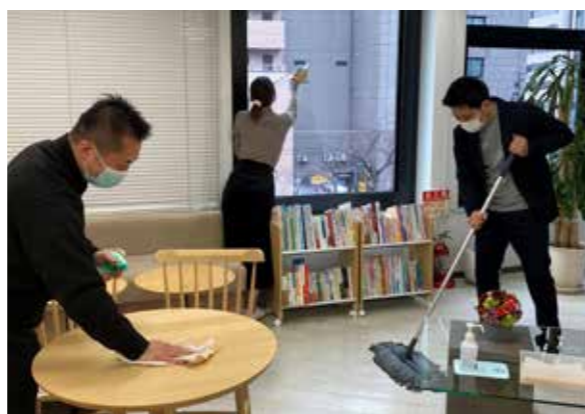


全員で行う 毎朝の環境整備

ソフィアでは「良い環境が良い人間をつくる。良い人間が良い環境をつくる」として、清掃だけでなく「礼儀・規律・清潔・整頓・安全」を環境整備の5項目として徹底しています。役職者もふくめた全員で毎朝掃除を行っています。毎日全員が10分掃除した時間を算出しました。

のべ掃除時間

1,075,200時間



お互いの理解を深め 認めあうHITOゼミ

コーポレート部門で毎月1回、人間学の課題図書を読み、部署混合のグループセッションで感想を共有します。自分とは異なる視点の考え方を知り、「美点凝視」でお互いの長所を褒め合うことで共感が生まれ、それぞれの自信にもつながります。2020年度は8月以降に開催しました。

のべ開催時間

143.5時間



理念浸透のための 新入社員研修

毎月はじめに新入社員を迎えて5日間の研修を行います。社長による経営方針書のレクチャーに始まり、訪問看護の基礎研修のほか、ビジョン・ミッション・スピリッツについて自分自身の体験を踏まえて想いを共有するグループセッションを行います。今期は215名の新入社員を迎えました。

のべ開催時間

6,800時間



5Spiritsの実践を 称える表彰

2020年5月、オンラインで開催した「経営方針共有会」で、「SOPHIA STARS」として前年度の優秀事業所、優秀スタッフの表彰を行いました。数値に表れる功績だけでなく、いかに理念に基づいた働きができていたかというスピリッツの実践度も重視して選出されました。

受賞者数

160人 2020年5月より開始



各自のステップに合わせた育成体制と 600以上の研修コンテンツ

訪問看護業界トップレベルの充実した研修育成体制があります。

■ スキルを磨き続けるための クリニカルラダーと ステップアップシート

クリニカルラダー評価により、個々のレベルにあわせたステップアップを支援しています。個人の成長をサポートするとともに全体レベルの底上げを図ります。

中堅と熟練レベルの看護師の割合

26.3%



■ キャリアアップを サポートする マネジメント研修

主任・管理者研修、AP/GM(エアプロデューサー/グループマネジャー) 塾などを開催しました。(下半期は管理者候補対象の研修、経営塾も開催しました。※算出外)

参加人数

256人



■ ステップに合わせた 研修とOJT

座学研修や実技研修だけでなく、訪問の現場で主任によるOJT制度があります。また、空いた時間を利用して必要ときに必要なことを、自分のペースで学ぶことができるオンライン研修のコンテンツも実技的内容・スタンス的内容ともに充実しました。

オフラインの研修数

688件



お客様とご家族の「生きる」に 寄り添う毎日の訪問

里レーンとは、日々の訪問のことをいいます。私たちはお客様の生活の場に一人でお伺いします。お一人お一人症状が違うように、生活も家庭環境も、どのように在りたいか望まれる姿も様々です。



病院と同等の安心を 提供する24時間対応

安心して療養生活を送っていただけるよう、全てのステーションで24時間の緊急対応体制を整えています。夜間や早朝でもお客様やご家族様からのお電話に対応し、必要であれば緊急でお客様のもとに駆け付けます。

対応ステーション数

53ステーション

病気に休みはないから 365日対応

2017年には365日対応のステーションは1事業所だけでしたが、2020年9月には22ステーションが365日対応となりました。それに伴い、チーム制やシフト勤務制など私たちの働き方も多様化してきました。今後、全ステーションの365日対応化を迅速に進めていきます。

対応ステーション数

22ステーション

ご家族様の 「生きる」も見る

お客様だけでなく、お客様の療養生活を身近で支えるご家族のお気持ちにも親身に寄り添い、ともに在宅療養生活を支えていきます。時には安心して休息もとっていただけるようサポートします。病気だけでなく「生きる」を看ることが私たちの使命だからです。



日々の変化を見守り、バックボーンに心を配りながら、お客様、そしてご家族の「生きる」そのものと向き合うこととなります。

定期訪問だけでなく、緊急対応が必要になれば勤務時間外の深夜で

あっても自宅からお客様のもとに駆けつけます。お看取りもあります。最期のときまで病気より人生を大切にできるよう、ご家族の心にもよい思い出を残せるように寄り添います。私たちが訪問する時間があたたか

な在宅療養生活の一部となれるように、毎日持てる力の全てを尽くしています。

そうした私たちの働き方は、様々な働き方支援策に支えられています。

訪問するスタッフ一人ひとりの「生きる」を支える WOW! (Work for Our Wonderful life!)

お客様の在宅療養を支える私たち自身が、働きがいをもって自分らしく「生きる」ためにどんなサポートが必要か、実際に働く一人ひとりの声に耳を傾けながら試

行錯誤を繰り返して創りあげた働き方支援策が「WOW!」です。症状の重いお客様にも安心して療養生活を送っていただくため、私たちは24時間・365日対

応の在宅医療体制の整備を推進しています。その一方で私たちがいきいきと訪問看護の仕事に向き合うために必要な施策も継続して創出していきます。

訪問を支える制度・施策

オンコール対応		
備え	対応当日	翌日
<ul style="list-style-type: none"> iPadの支給 電子カルテアップデート 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急対応マニュアル タクシー迎車・高速利用 	<ul style="list-style-type: none"> 勤務間インターバル

引越支援金制度

緊急対応時にすぐお客様の元に駆けつけられるよう、所属ステーションの基準距離内に引越をした場合には引越費用のうち上限20万円までを会社が負担します。

利用件数 **2**件

医療職向け精神ケア窓口

臨床現場では、医療職ならではの悩みや精神的負担が生まれます。それらを少しでも軽減できるよう、社外の専門家によるカウンセリング窓口があります。

サポートスタッフ制度

経験豊富なサポートスタッフチームが、同行訪問によるOJTや面談により訪問支援します。今期は休職をすることになった管理者の代行なども行いました。

出勤回数

185件

HAPPY75

定年後の再雇用制度の適用を65歳から75歳まで引き上げました。培ってきた経験を活かしながら、安心して長く働くことができます。

LGBTQの方の結婚・育児・就労支援

同性同士の事実婚においても結婚祝い金、慶弔休暇、産前産後休暇、育児休暇を取得できます。ユニフォームもユニセックスのラインナップから選択できます。

有給休暇の2時間単位取得

当日申請で取得可能な2時間単位での有給休暇制度は「WOW!」の中でも一番活用されています。中抜けして家事を済ませたり、休息を取ったりしています。

利用件数

1,927件

ハローアゲイン制度

止むを得ない事情で退職した元従業員が再度入社を希望するときには、勤務地の優遇や退職時の給与補償を受けて復職することができます。

企画型プロフェッショナル制度

本人事情により正社員の勤務条件を満たすことが難しい場合も、一定の基準をクリアし社長・本部長による事前承認を受ければ正社員雇用となることができます。

社内融資制度・給与前払い制度

入院や介護など急な出費で困った時に、上限30万円まで無利子で社内融資を受けることができます。また給与の前払いを申請することもできます。

利用件数

4件

副業の条件付き解禁

本業においても相乗効果をもたらすことを目的とし、多様なワークスタイルに柔軟に対応しながら一人ひとりの主体的なキャリア形成を支援します。

マタニティ制服の貸与

ベビーシッター料半額補助

ケア休暇

社内外ホットライン

WOW! 利用者の声

ソフィアの働き方改革「WOW!」。訪問看護の働き方に特化して作り上げたこの制度は、どのようにスタッフ一人ひとりの「生きる」を支えることができているのか、実際に活用しているスタッフに感想を聞いてみました



医療事務
佐藤郁実

有給休暇の 2時間単位取得

病院の受診や役所での手続きなど、半日休みを取るまでもないけれど、平日にしか行かない用事の際に活用しています。土日に病院へ行くと混んでいますが、平日は予約も取りやすいし助かっています。私の場合、結婚して名字が変更になった手続きの時などにこの休暇を使っていました。ステーションの状況次第でなかなか急に休みを取ることが難しい場合もあると思いますが、連勤の時などは少しでも休めると違いますよね。



理学療法士
山田真伸

副業の 条件付き解禁

昨年40歳を迎え、自分の人生における仕事の位置、私自身の「生きる」を考えた結果、コーチング事業で個人事業主となり副業を始めました。今はプロコーチとして1on1や講演など様々な活動を行っています。今後は本業の理学療法士と副業のコーチを融合させ、私にしかできない社会貢献をしながら、私らしい人生を楽しみたいと思っています。この制度を通して多くの方が柔軟な働き方を実現できると良いなと思います。



看護師・管理者
松葉このみ

ベビーシッター料 半額補助

娘が熱を出し、保育園から呼び出しの電話がある時などに活用しています。利用は会社指定のシッター企業に限りますが、オプション代（病児保育・交通費等）も含めて半額を会社が補助してくれます!体調が悪い時こそ、そばにいてあげたい気持ちもありますが、現場で働いていると急に駆けつけることが難しい場合もあります。そんな時にこの制度を活用し、育児のプロに対応していただけるので本当に助かっています。



VMS推進本部
人事チームリーダー
諏訪 美穂

スタッフの声を反映し、 今後もWOW! 3、WOW! 4へ進化を

スタッフの皆さんに安心・安全・あたたかな環境で働いていただけるよう、本当に必要とされているサポートは何なのか、試行錯誤しながら様々な施策を作ってきました。「有給休暇の2時間単位取得」は利用数も多く、とても浸透しています。このほか、「社内融資・給与前払い制度」は急な出費が必要になった際やご家庭の事情等でご活用いただくことの

多い制度です。また、外部の専任カウンセラーによる「医療者向け精神的ケア窓口」も設置しました。ちょっとした心のモヤモヤを話すことで気持ちが軽くなった、との声もいただいています。今後もスタッフの皆さんの声を反映して、WOW! 第3弾、4弾と進化させ、訪問看護の現場で働く皆さんをサポートしていきます。

2020
04~09

ES (従業員満足度) 調査

ソフィアでは月1回のパルスサーベイと年に1回の「働きがいのある会社」アンケートの両輪でES向上を図っていきます

毎月1回 月次調査「パルスサーベイ」

スタッフの心身のコンディションを
早めに把握し
適切なコミュニケーションを

回答率

80%

平均点

3.5点/5点

5点満点のアンケートでスタッフの心身状態と組織の状況の短いスパンでの変化を把握し、適切に対応します。今期は新型コロナウイルス感染拡大状況下での苦労や、外出自粛等生活の変化によるストレスもみられました。面談対応数においては、本人の最終的な希望に添って面談見合わせや電話・メールでの対応となったものも含まれます。

面談希望数

33件

対応率

100%

※本人の希望による面談以外の対応も含む

毎年1回 年次調査「Great Place to Work®」

世界基準の「働きがい」アンケートを
指標に改善を続ける

Q 総合的にみて、
働きがいを感じる

肯定回答率 56%

Q この会社は地域や社会に
貢献していると思う

肯定回答率 81%

2020年9月に実施しました。「総合的な働きがい」のポイントは医療業界やサービス業では低く出る傾向にありますが、今後向上を図っていきます。「この会社は地域や社会に貢献していると思う」という設問において肯定回答率が2020年ベストカンパニー(中規模)の平均を超えるスコアとなり社会的意義を感じられていることが伺えます。

回答率

80%

+5ポイント

参考)
2020年ベストカンパニー
(中規模) 76%

今後の重点項目

設問の中から、特に「総合的な働きがい」と相関度が高いと考えられる項目をセレクトしました。今後の重点項目として改善に取り組んでいきます。また、全体データを分析し、特定の事業所において高得点が得られている項目についてはその要因を探り、ナレッジとして共有するなど、組織全体への波及を図っていきます。

- ・地位・立場によらず公平に扱われる
- ・長期勤続意向がある
- ・この会社で働いていることを誇りに思う
- ・楽しく働けると感じている

新型コロナウイルス感染拡大へ

の対応

スタッフとお客様の安全を守るため対策本部を設置し、感染拡大防止を図るとともに、ノウハウの一般公開や行政のPCR検査への協力など、様々な取り組みを行いました

対策本部の設置

ソフィアでは2020年2月初めに対策本部を設置し、新型コロナウイルスによる感染症危機に対する基本運営方針を「感染拡大を可能な限り予防し、お客様の在宅療養を守る」と定め、感染拡大状況下でも訪問看護サービスを必要としている方に適切にサービスをお届けするための対策を行いました。

不足した医療物品のPPEやフェイスシールドなどをコーポレート部門で内製し各事業所へ発送しました。



陽性者対応チームの発足とお客様の受入れ

感染拡大により病床が不足し、自宅で新型コロナウイルス感染症の陽性の方が自宅療養する事態に備えてきました。4月時点で社内外から広く有志者を募り、陽性対応専門の訪問看護チームを形成しました。

在宅療養されている方への訪問、時には陽性のまま自宅退院された方のご自宅でのお看取りも含め、最前線に対応しています。今後も地域全体の視点を忘れずに取り組んでいきます。

ご家族全員でお看取りを



ステーション下井草 看護師
福島友香里

お客様は無症状ながら陽性判定が続いており、このまま病院ではお看取りもできないという状況でした。なんとかしたいと思いました。受け入れによって最期の瞬間までご家族全員で付き添っていただくことができ、ご家族様から沢山の感謝とこれからの支えとなる大切な言葉をいただきました。

事業運営ルールの徹底

「新型コロナウイルス対策ステーション運営規定」を制定し、直行直帰、ステーション内での作業エリア分け、オンライン化、除菌清掃の徹底など事業所内での感染予防につとめました。スタッフとお客様の体調確認を厳密に行い、訪問時も最大限の感染予防を行いました。推奨PPEや自宅療養における健康・感染管理を説明する「新型コロナウイルス（COVID-19）蔓延期における在宅支援ガイド」を作成しました。



行政・保健所・医師会のコロナ対策への協力

目に見えない新型感染症により大きな社会不安が生まれる中で、医療の専門知識を持つ看護師への要請は高まりました。どこも人手不足である中、ソフィアができるお手伝いをさせていただきました。

感染拡大が甚大な東京都や神奈川県と協力し、地域のPCR検査に検査員を派遣して体制整備を行ったほか、ご自宅で療養される方へのモニタリング体制の整備等にも協力して取り組みました。



感染症対策ガイド・防護具の使用法などノウハウの一般公開

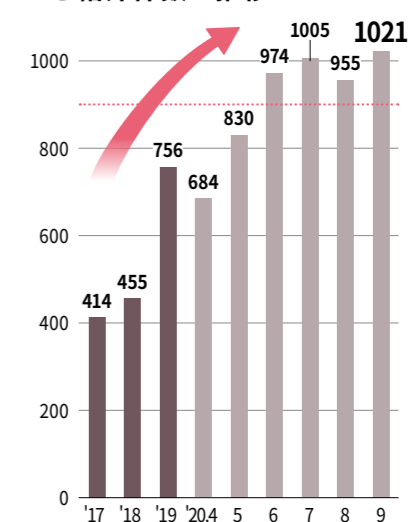
「新型コロナウイルス（COVID-19）蔓延期における在宅支援ガイド」や、PPEの着脱方法、フェイスシールド内製方法のマニュアルなど、社内で蓄積したノウハウをコーポレートサイトやYouTube動画で一般公開しました。また、自粛生活が続き運動不足が危惧される方へ向けて、セラピストが中心となり「自主トレ応援プロジェクト」を発足し、ガイド「ステイホームエクササイズ」も公開しました。



病床確保の受け皿として機能

今期は新型コロナウイルス感染の拡大が進み、感染症治療以外の医療機関においても甚大な影響を受け、重症度の高い方であっても入院が難しくなってきました。ソフィアでは、感染予防を徹底し、スタッフやお客様の感染が疑われる時点から対策本部に情報を集約し、接触者の自宅待機や受診など適切な対応を進めてきました。これらの対応によって、関係機関からのご依頼は増加しております。

■ご紹介件数の推移



コミュニケーション あの手、この手で届け続ける

入社時

経営方針書・Mission Movie

ビジョン・ミッション・スピリッツを伝える経営方針書とムービー

入社時の研修では、社長が一人ひとりと向き合いながらソフィアのビジョン・ミッション・スピリッツについて、しっかりとお伝えします。「山レーン」で示した経営方針書を読み、ミッションムービーを観ます。ミッションムービーは経営方針書制作時に共有された社員のエピソードを映像化したものです。



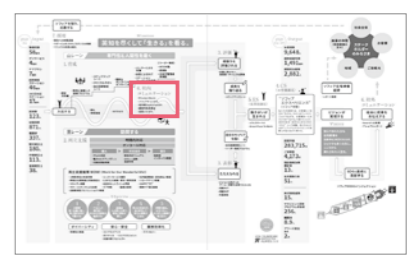
ソフィアの拠点は全国で60カ所を超え、1000名を超える規模の組織に成長しました。

365日対応やダイバーシティの推進により、一人ひとりの働き方も多様化してきました。

今後、ニューノーマルの導入により、働き方や生き方はますます大き

く変化すると考えられます。

どんなに働き方が変わっても、生き方が変わっても、ソフィアで働く私たちを繋ぐのはビジョンであり、理念です。ソフィアでは様々なチャネルでコミュニケーションをはかり、理念と経営方針をゆきわたらせています。



毎月1回



ソフィアチャンネル

1000人のスタッフがオンラインで集結

2020年5月からスタートしたオンライン集会です。全国のステーションのスタッフがオンライン上で一堂に会し、毎月の業績の確認や月間MVTの表彰、大切な情報共有を行います。



月初

社内報「SophiamediA」

“「生きる」を見る。”インタビューと経営情報の共有

活躍中のスタッフが自分にとって「生きる」を見る。とは何か？を語るインタビューを毎月掲載しています。また、5スピリッツで大切にしている思いについての寄稿コーナーもあります。新事業所の展開や全社的なプロジェクトの進捗状況なども逐次報告していきます。



管理者会議・主任会議

ソフィアの横軸をつなぎ活性化

全ステーションの管理者が月に2回集まり情報共有を行います。事例の勉強会やパネルディスカッションなど、ナレッジを横展開する場となっています。

2020年度からは主任会議もスタートしました。どちらもオンラインでの開催となり、参加者の移動時間の負担が軽減し効率化が進んでいます。

社長メルマガ

スタッフ一人ひとりに直接トップメッセージを届ける

社長の言葉で、毎日の仕事への感謝とともに、ソフィアの方向性をしっかりと伝えるメルマガです。ソフィアはこの数年で全国展開へと舵を切り、スピーディーに進化してきました。一つひとつの変化について、なぜ今それが必要なのか、いかに社会に求められているかということが、その都度しっかりと説明されます。

毎年1回

経営方針共有会

従業員が一堂に会し、新年度の方針共有と表彰式を開催

ソフィアで最も重要な年中行事です。新年度の計画や重点項目となる取り組みについての発表と、前年度の優秀社員、優秀事業所の表彰「SOPHIA STARS」が共有されます。2020年5月はVMS推進プロジェクトが1年をかけて進めてきた“「生きる」を見る。”ぐるぐるモデルとそれを支える各施策について発表を行いました。



取り組みの軌跡

ソフィアでは、2018年から3つのプロジェクトを順番に進めてきました

2018年

北極星プロジェクト

働く一人ひとりの拠り所となる経営理念を自分たちの手で創造

スタッフの心の拠り所となる理念をつくるため、経営陣だけでなく現場責任者を中心に代表の看護師、セラピスト 20名以上が集まりました。経験や想いを共有し1年間に100時間以上をかけて議論を重ね、スタッフ全員の北極星となる新しいビジョン・ミッション・スピリッツを創出しました。



2019年

VMS推進プロジェクト

VMS (ビジョン・ミッション・スピリッツ) を軸に一気通貫の
“「生きる」を見る。ぐるぐるモデル”を構築

ビジョン・ミッション・スピリッツを指針に成長を続けるため、部門を横断したプロジェクトを立ち上げました。各施策がビジョンに向けて一気通貫し好循環を生みながら成長する“「生きる」を見る。”ぐるぐるモデルを創造し、人事制度・評価体系など各制度を大きくリニューアルしました。



2020年

ソフィアエクスペリエンス 最大化プロジェクト

ソフィアエクスペリエンスを
生み出し続けるために
ぐるぐるモデルの成果を最大化

“「生きる」を見る。ぐるぐるモデル”のそれぞれの部門においてパフォーマンスを最大化し、好循環を描きながらソフィアエクスペリエンス (ソフィア体験) を生み出し続けるために、関係部門の担当者が集まりました。2020年度にはソフィアで初めてのES調査、CS調査を行いました。



Part 3

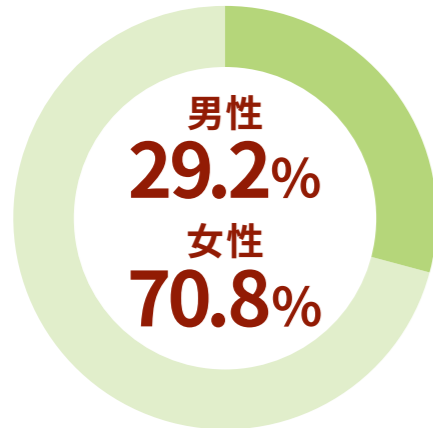
ソフィアの 働き方データ

働き方データ

2020
04~09

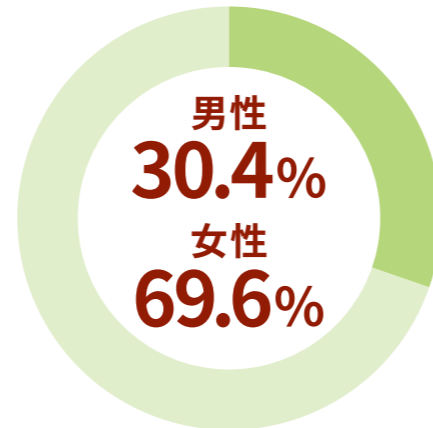
ソフィアでは医療現場が抱える働き方の課題を解決し、
多様な人材が健康で幸せに働き続けられる環境づくりに取り組んでいます

従業員の男女比率



訪問看護を中心とした業態であることから、看護師の従業員が多く、また女性比率が高くなっています。
※戸籍上の性別にて算出しています。

管理職の男女比率



管理職においても女性比率が高くなっています。管理職の多くは事業所の管理者である看護師です。
※戸籍上の性別にて算出しています。

マネジメントメンバーの男女比率



本部長、エリアプロデューサー、グループマネージャーが該当します。医療職出身者、他領域のビジネス経験者、またソフィア歴も多様です。
※戸籍上の性別にて算出しています。

新人研修時間

6,800時間

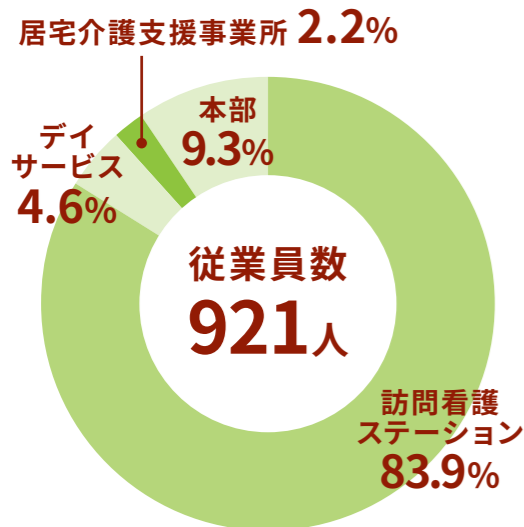
1週間の新入社員研修、入社後フォローアップ研修など未経験でも安心して働けるよう充実した研修を整備しています。
※新人研修実施時間×参加人数で算出しています。

リファラル採用数

39人

従業員から友人や知人を紹介してもらう採用に力を入れています。当社風土を理解している従業員からの紹介なので理念共感性が高く、ミスマッチが起りにくくなります。

各事業の従業員割合

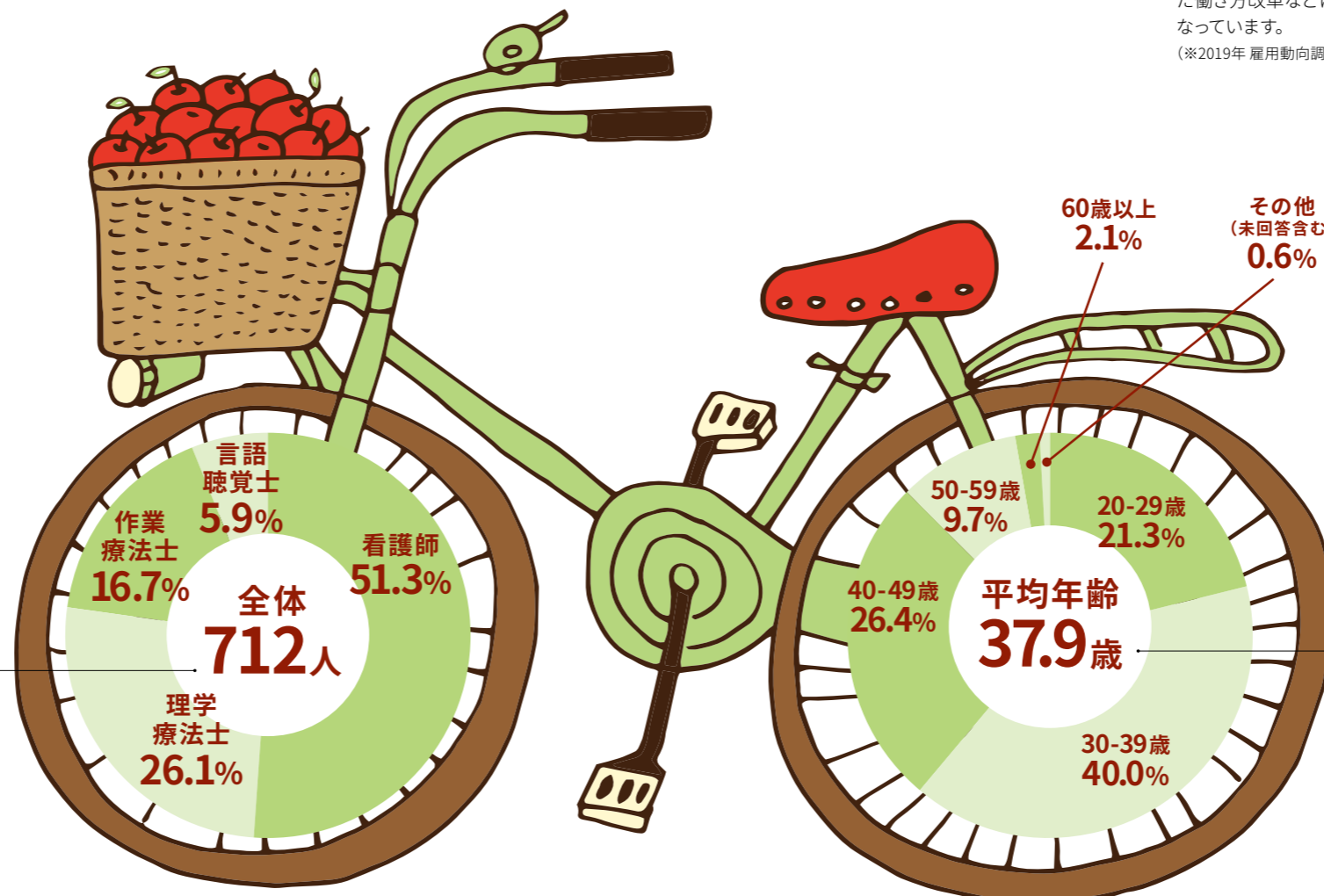


訪問看護に従事する従業員が8割を超えています。バックオフィスを担う従業員が1割近くいることが他社比較において特徴的な体制になります。

専門職割合

※訪問看護ステーションのみ(事務職は除く)

医療ニーズの高いお客様を支えるため、重度者対応・医療的ケア・24時間365日の対応に力を入れています。看護師割合が半数以上を占めます。



離職率

8.9%

国内全業種の平均は15.6%※とされる中、当社では「WOW!」をはじめとした働き方改革などに取り組み、8.9%となっています。
※2019年 雇用動向調査

月間平均残業時間

11.1時間

パートタイムを除いた労働者の月間平均残業時間は14.3時間※とされる中、当社は11.1時間となっています。
※2019年 速報 厚生労働省労働統計調査

ステーション平均人数

16.9人

1事業所あたり平均7.1人※とされる中、当社は開設1年未満のステーションを除いて平均16.9人となっています。
※2018年 介護サービス施設・事業所調査

年齢分布

病院などで経験を積んだ後、訪問看護に従事するケースが多いため、30代と40代が6割を占めています。最近では若年層で入職するケースも増加傾向にあります。

ディレクターズメッセージ

4人の本部長から各事業の取り組みを紹介します



訪問看護東日本本部 本部長
しのだ あきら
信田 明

全ては お一人お一人の お客様のために

「訪問看護東日本事業本部」は首都圏を中心とした東日本にある40ヶ所以上の訪問看護ステーションの運営支援、課題解決、先行き対策を行っています。

お客様に質の高い訪問看護・リハビリを提供するためには、スタッフ一人ひとりが訪問業務に専念できる環境を整えることが重要であり、そのための環境整備と後方支援を行うことが事業本部の役割となります。

2020年度は、新型コロナウイルスとの戦いであり、誰も正解がない中で、初期段階から「新型コロナウイルス対

策ステーション運営規定」を作成し、継続的にサービス提供が行うことができるよう、正しい情報を正しく伝え、スタッフの皆さんが正しい感染対策を行えるように努めてきております。情報発信のみならず、対策本部も立ち上げて、日々発生する陽性疑いや濃厚接触者、また実際に陽性となる方々への対応についての判断、指示を行い、相談窓口としても機能しています。さらに陽性者対応専門チームも立ち上げ、陽性となったお客様への訪問も行っております。これら全ては、私たちが必要として下さっているお客様へのサービス提供を継続するためであり、それが事業本部の存在意義です。安心であたたかな在宅療養を日本中にゆきわたらせる、そのためにこれからも尽力していきます。



訪問看護西日本事業本部 本部長
はだ まさひろ
羽田 真博

安心であたたかな 在宅療養を『日本中』に ゆきわたらせる

「訪問看護西日本事業本部」は全国展開に伴い創設された新しい部門です。2019年度より愛知県名古屋市への多拠点展開を起点とし、富山県富山市、奈良県橿原市、岐阜県岐阜市、計7か所のステーション運営をしています。

2020年度は、まだまだヒト・モノ・サポート環境が揃わない中で新型コロナウイルスへの対応が加わりました。

本社と物理的距離がある中で、早々に各拠点への対応はZoom等を活用した遠隔マネジメントに切り替え、元々取り入れていたクラウド上での情報共有手法を更にアップデートし、各地・各人

で判断できることは判断する自律自走チームの構築に尽力致しました。また、東日本・西日本で対応に差が出ないよう、都度の情報共有はもちろん、共有された情報が実行されているかまで確認し、お客様や関係各所への対応は勿論のこと、被災者でもあるスタッフの皆さんが少しでも安心して日々の業務に取り組めるよう、コロナ対策本部との連携を密に進めて参りました。

スタッフ4名でスタートした訪問看護西日本事業本部も2021年4月には100名を超え、既存エリアの拠点増、新規エリアへの展開を計画しております。コロナ禍での全国展開は決して平坦な道のりではありませんが、プロとして誇り高く、あらゆる可能性を追求し、安心であたたかな在宅療養を『日本中』にゆきわたらせ続けます。



VMS推進本部 本部長
いとう あや
伊藤 綾

ぐるぐるモデルを磨き 「生きる」を見る、を 最大化する

「VMS推進本部」は珍しいセクション名ですが、意味するところは「Vision, Mission, Spirits」を推進する。採用・人材育成・広報、そしてソフィアエキスパートの「見える化」を担当し、そのためのいくつかのプロジェクトも横断で組成しています。つまりソフィアの「ぐるぐるモデル」を磨き込み、様々な課題を解決しながらその循環をより太く速いものに育てる役割を担っています。

ソフィア全体で、2020年度上半期には215名の入職者を迎えました。また、新型コロナウイルスへの対応と訪問看護に特化したマニュアルの策定・

公開、両立支援策「WOW!2」の本格実装、看護技術を示すラダーの策定、リーダー層へのマネジメント学習プログラム、そしてお客様満足度調査、従業員の働きがい調査、ソフィアエキスパートの設計と測定などに取り組みました。私たちは今、2018年にみんなで作った新しいビジョンを“絵に描いた餅”にせず、一人ひとりの成長と働きがいを支えながら実現していくため、長くてやりがいのある旅路の途中にあります。

ぐるぐるモデルはビジョン・ミッション・スピリッツを実現する「ソフィアの価値創造の源泉」です。そしてその磨き込みはお客様お一人おひとりへの「生きるを見る」貢献と、私たち一人ひとりの大きな成長につながると信じています。



管理本部 本部長
さかい ゆういちろう
酒井 裕一郎

ビジョン実現を サポートする “プロ”としての矜持

「管理本部」は、会計・経営管理・人事・労務・情報システムチームをはじめとしたコーポレート機能のみならず、長年経験を積み重ねることで学びを得た訪問看護を中心とした事業特性を踏まえ、事業所の新規開設や医療物品調達に加え、行政各所への申請業務を専門的に行う調達チーム、そして医療事務の育成・医事業務フォローを行う医事支援チームを含めて、合計7つのチームで構成されています。

2020年度は、全国規模で訪問看護ステーションの事業承継機会にも恵まれ、合計18事業所の開設、事業所の

大規模化に伴う移転に携わりました。メンバーの大半は看護師等の医療専門職ではありませんが、ソフィアの全ての医療専門職が安心してお客様に向き合えるよう、一人ひとりがバックオフィスの“プロ”としてあらゆる可能性を追求しながら日々のサポート業務に専念しています。その上で、今年度は医療・介護サービスを提供する事業者の一員としてよりお客様本位の視点に立った対応ができるよう、ステーションに常駐し“お客様”との交流を深めることが可能な医療事務への異動を積極的に進めました。

私たち一人一人の想いや行動の全てが、ソフィアメディの“ビジョン”実現に繋がると信じています。止まない雨はない。だからこそ、今日も明日も、どんな困難にも立ち向かっていきます。

わたしの「生きる」を見る。

ソフィアでは毎月、社内報にてわたしの「生きる」を見る。をテーマに
スタッフインタビューを実施しています。その中から7名を抜粋してご紹介します



From 社内報「SophiamediA」

その方の人生を線で感じ、 心から大切にします。

総合ナースステーション城南
看護主任 認知症ケア専門士
(現 ステーション阿佐ヶ谷 管理者)
あら き ひろ こ
荒木 博子

「私はどうしたい?」
いつもお客様に向き合い
自分に問いかけてきた

大学で実習を経験した時から、いず
れ訪看に行く決めており、大学病院
に5年勤務したあとソフィアに入りました。

終末期のお客様を担当し、初めて一
人でお看取りとケアをすることになりそ
う、というとき、上司が私にどうしたい?
と聞いてくれました。そして夜遅くまで
そのための手順を教えてくださいました。私
もしっかりメモをとって備えました。い
ざそのときには、他の訪問予定も調整
できていて、ご家族もケアマネさんも
一緒にあたたかいケアができました。
そうさせてくれたのはお客様からのご
褒美だと感じたことを思い出します。

良いケアができ、お客様から「あな
たで良かった」と言って頂けると育てて
くれた上司や会社への感謝の気持ちで
一杯になります。

上司は芯が強く、お客様思い。1を
聞いたら10返ってくるほど、色々な事を
わかっていらっしゃる方で、本当に沢山
のことを教えていただきました。DNA
を受け継いでいると思いたいけれど、
まだ足元にも及びません。自分が教わ
ったことを後輩にも引き継いでいきたい
と思いますが強制はできないと思ってい
ます。私が大事に思うことは、他の人
にとって大事ではないかもしれない、と
いうのが私の考えです。その人が何を
大事に思っていて、どんな働き方をし
たいのか? お客様に対して何をしたい
か? 自分自身が押し付けられることを
好まないから、自分が聞いてもらった



ようにしっかりと聞きます。その上で自
分は上司から10返ってきたとき、取りこ
ぼしは百も承知だけれど受けとめようと
思った。だからこそ今度は、後輩がど
れだけ受けとめてくれるかわからないけ
れど、できる限り伝えたい、引き継い
でいくための種は蒔いていきたいと思
うんです。

週一回の訪問が繋がって
「生きる」軌跡を描く

その方がどんな人生を歩んできてこ
れからどうありたいか、どう最期を迎
えたいと思っていられるか? という
ことを、いつも考えるし、お客様にも
お聞きしています。私たちの訪問は週に
一回などの「点」です。お客様と、私た
ちそれぞれの人生がここで出会ったとい
う「点」。この先、同じように進むか離
れてしまうかは色々ですが、出会ったこ
とは意味があると思っています。今日
一時間訪問したその方にはきっと明日
がある。もし明日旅立たれたとしても、
ご家族には明日がある。それならば残

される側にも何かしら幸せなものを置
いて差し上げたいと思います。エゴかも
しれないけれど、「あなたにあって良
かった」と思って頂きたいんです。

一週間に一回訪問するお客様だけ
れど、毎週水曜の朝にお会いしていると、
木曜の朝は何をしているのかな? 金曜
の朝は何をしているのかな? って想像
するようになる。その視点で見ていくと
そのお客様の一か月はこうだったね、っ
て「線」で思うことができる。久しぶり
に家族や友だちや大切な人に会ったと
きのように、「会わなかった間、どうして
いたの?」って空白を埋めたいんです。
友だちに「またね」っていうとき、「私た
ちこうなっていくよね」ってお互いに明
日からの人生の点線を思い合うように。
そして後で振り返ったとき、それは実線
になっている。私たちはその人の人生を
一緒に過ごしている存在なんじゃない
か、って思うんです。ライトの軌跡みた
いに。私にとって「生きるを見る」とは、
お客様一人ひとりの人生を線で感じ、
心から大切にすることだと思のです。

答えはひとつじゃない。

ステーション千種
理学療法士
こんどう りゅうき
近藤 竜輝

「意思決定」と医療従事者の 使命の間で格闘する

学生時代、デイケアでインターンとして働いていたとき、担当しているお客様のご自宅を訪問する機会がありました。ご自宅では、デイケアで見たことのないようなイキイキした表情や行動をされていることに驚きました。必ずしも指示されたことを守れているわけではないのですが、工夫してその方らしく生活されているんですね。このリアルな世界を知らなければ、病院でやっていることは意味がなくなってしまうんじゃないかと思ったのが訪問リハとの出会いでした。その時にはまだ漠然としていた“生きる”を“見る”の意味するところについて、自分なりに考えを深めたのは大学病院に勤めているときです。学会で「意思決定とパターンリズム」をテーマにした発表を聴きました。パターンリズムを訪問看護でいうと、お客様の意志は問わず、スタッフがこうすべきと考える介入をすることをいいます。発表を聞いて、医療の現場では、お客様の意志を尊重することと自分の考えとが重なり合わないと感じることも多々あるけれど、このジレンマはセラピストも看護師も、全ての医療従事者が常に考え続けなくてはいけないことだと感じました。ソフィアの「お客様本位」という言葉には意思決定の大切さについての想いが込められていると思います。そこに共感して入社を決めることになりました。理学療法士の局面でいうと、今は多機能の下肢装具が増えています。装着が面倒だったり見た目が大仰だったりして、ご本人が嫌がられることもあるんです。好きな靴が履けない、好きな服が着られないということにも



なる。でも現実には、もう転びたくない、入院して周りに迷惑をかけたくないという思いが強いので、しぶしぶ装具をつける方が多いんです。でも、私はお客様には見た目にごだわる気持ちも諦めないでほしいと思います。だから、そういうときは、医師やチームに相談して、装具を付けていても身に着られる靴や服を価格帯ごとによく探して提案したりもしています。お客様が重要と感じていることに対して、寄り添って、より良い選択肢を提供したい。

できる限りの力を尽くしたい。そのためにも、常に広い視野をもっていたいと思っています。パターンリズムと意思決定の線引きは難しく、正解はひとつじゃない。これが正解だという確固としたものを取って持たず、ご本人様のためにどんなことが提供できるのか、常に模索し続けながら働くことが、“生きる”を“見る。”ということなのかなと思います。これからも、医療職である限り、もやもやと悩み続け、考え続けていくと思います。

持てる力、全部を費やす。

ステーション成城
作業療法士
よねじま かずよし
米嶋 一善

「作業」とは 生きる人が経験するすべてのこと

“英知を尽くして「生きる」を見る。”の「英知」といえるかはわかりませんが、自分にとって英知を尽くして「生きる」を看るとはその時の自分の持てる力を全部費やすことと思っています。

あるお客様は進行性疾患の影響で、失語症や構成障害、左半側空間無視などの多彩な高次脳機能障害をお持ちでした。当初のご希望は字を書きたいということでした。ご希望通り、字を書くという課題に取り組みながら、そこだけにフォーカスし過ぎずにリハビリをしてきました。書字だけに向き合っていたら症状の進行もあり生活のしづらは増します。お客様の幸福度は上がらないのです。書字以外の問題として、仕事ができなくなってから無為に過ごすことが苦になっていらっしゃるということがありました。新しい生活スタイルを提供するため、ケアマネさんと一日の過ごし方をコーディネートしてきました。ご家族(妻)様は高齢者のイメージがあるデイサービスに通う提案に躊躇されていましたが、参加場面の重要性を説明し、ご本人様が参加しやすい環境のデイを提案することでご理解いただきました。一年かけて随分活動範囲が広がりました。今ではデイのお仲間と山登りに行かれたりボランティア団体を発足し社会貢献活動をされたりしています。今までできていたことをしたいというご希望に寄り添いながら、ご本人様に適した別の経験ができるようご提案したことで、病気の進行はあるのですが、非常に笑顔や発言量が増えました。

作業療法士の仕事は幅広く、他職種



の方やお客様には理解されづらいことが多いです。2018年5月に作業療法の定義(日本作業療法士協会)が新しくなり、「作業療法は、人々の健康と幸福を促進するために、医療、保健、福祉、教育、職業などの領域で行われる、作業に焦点を当てた治療、指導、援助である。作業とは、対象となる人々にとって目的や価値を持つ生活行為を指す」となりました。言い換えると人が経験する全てが作業にあたります。その作業のしづらさを解消するのが作業療法士です。特に在宅ではご本人様の生活

しづらさは勿論、ご家族様も一緒に生活しづらくなっていることが多いです。ご家族の状況も含めて評価し、お客様が少しでも前向きな人生を送ることができるよう、お客様にとっての作業の意味を大切にしながら関わっています。

ただ、悩みも多いです。メディアフェスなどで発表してアドバイスをもらったりしています。ソフィアには「作業」が大事だね!とわかりあえている仲間がいるので、そんな仲間との繋がりも大切にしていきたいと思っています。

最後まで食べる幸せを。

ステーション矢口(現ステーション野方 所属)

言語聴覚士

よしだ たつろう
吉田 竜朗



選択肢を増やし 生きる意欲を守りたい

STは嚥下という分野を支えています。それは即ち、三大欲求のひとつ、食欲という根源的なことを支えるということになります。総合病院勤務のとき脳幹の脳梗塞で飲み込みだけが悪くなるという症状のお客様がいらっしゃいました。身体はびんびんしていても食事ができなくて点滴補給になられたんです。すると、どんどん表情が暗くなって精神的にも沈んでいかれて…。食べることの意味の重さを感じました。

病院では院内リハの限界も感じていました。実際に帰宅したらお客様の状況は、それまでと大きく変わるからです。病院は最低限の栄養管理をする傾向にあるので、誤嚥性肺炎の恐れがあるからと禁食にしてしまう例も多くある。でも、自宅に戻ったらなかなかそ

ういうわけにはいきません。CVポートをしながらも、むせて苦しくなりながらも好きな物を食べたい。そこでSTがご自宅を訪問してご本人の食べたいという意思と向き合い、少しずつ段階を踏んでいったら嚥下筋自体が改善して、嚥下内視鏡検査をしてみると、食べても大丈夫という状態になっていたということもありました。訪問リハでできるだけ早い段階で嚥下に介入して良かった、という思いでソフィアにきました。

St.矢口に配属され進行性の神経難病のお客様を数件担当することになったのは大きな勉強になりました。少しずつ、でも確実に食事が減り、体重が減少し、疲れやすくなり、話しにくくなり、食べられなくなっていきます。どうすればこの方のご希望にそった生活を最後までサポートできるか、どうしたら自然に受け容れていただけるかを考えながら、今までどんな経験をなさって、ど

んな人生観を持っていらっしゃるのか、お話を耳を傾け自分のことも少しずつお話しするようになりました。関わり方がより深くなり自分自身が真摯に生きていないとしっかり向き合うこともできないと思いました。

経営方針共有会で「生きる」を見る。」という言葉聞いて以前シンポジウムで小山珠美さんという看護師の方がおっしゃっていた「人生最後まで口から食べる幸せを」という言葉を思い出しました。それは誰もが望むことだと思いますが、必ずしも叶えられるとは限らないんですよ。でもSTとして最後まで諦めるわけにはいかないと思う。食べる幸せを全力でサポートしていきたい。そのためには訪問に協力してくれる歯科医との連携をもっと密にしたり働きかけたりすることも必要と感じています。そうして、お客様の意欲を守りたい、そんなことをいつも考えながら訪問をしています。

輪の中に入っていますよ。

ケアプラン緑が丘

ケアマネジャー

おぐら きみこ
小椋 君子

今こんな良いことがあったよ、とお電話が

訪問介護ヘルパーを10年やっていましたが、全面的にお客様をサポートできることに憧れて、子育てが落ち着いたのを機にケアマネになりました。実際は想像の数倍大変。お客様と一対一だけでなく、ご家族やその背景もあり、環境もある。それら全部ひっくるめて関わってくるのですが最初に全部知ることは難しいんです。こんな時に助けてもらえる、話を聞いてもらえるんだと頼りにしていただくことから始まります。「昔こんな仕事をしていてね、その時こうだったんだよ」「家族関係はこうで、生活のこんな部分でつらいところがあるんだよ」とぼつぼつと話していただくことがプランに活かされたりします。

最近お客様のキーパーソンである娘様が急な事態に困られた時、中学生の息子様(お客様のお孫様)が「まず小椋さんに電話しなよ」とおっしゃったそうなんです。「息子にとっても小椋さんはケアマネジャーみたいですよ。わたしたちの輪の中に小椋さん入っていますよ。」って言われて、とても嬉しかったですね。

別のケースでご本人様は寝たきり、長女様も難病で長女様の夫様がお二人の面倒を見ていらっしゃいました。サービスをあまり利用せずお一人でがんばっていらっしゃったので、つい「もっと楽をされてもいいんじゃないんですか？」と訊いてみたことがあったんです。すると夫様は、義母は自宅が大好きだし難病の妻も「お母さんがいるからがんばれる」と言っている。だから自分も二人を支えたいんだとおっしゃいました。ですが、ふとした時に、もし自分が倒れたら二人はどうなってしまおう、と不安を感じられたことがあったそうなんです。その



時すぐに電話をくださって「ちょっと考えを変えました」と言われました。そこからプランを考えて看護や介護、ボランティアの方など色々なサービスを受けるようになられました。しばらくしてご本人様は静かに旅立たれました。その後、夫様が手作りされた「母の歩んだ道」というしおりをくださったんです。その中に、「あるときケアマネさんが僕に大応援団を作ってくれた」と書いてありました。「それからいるんな方がうちに来て僕たちを応援してくれた。」と。

経験はまだまだ少ないですが、お客

様やご家族の一步後ろにいて、迷われているときには一緒に考えたり、後押ししたい。何かあったら小椋さんに聞いてみよう、と顔が浮かぶ存在になりたいと思います。今日こんな良いことがあったんだよ、とお電話をいただいたことがあったんです。次回お会いしたときでもいいようなことを、わざわざ連絡くださったことが嬉しくて、いつもうまくできているわけではないのですが、そういう関係でありたいと思いながら仕事をしています。それでつつい訪問時間が長くなってしまおうですね。

「生き終わる」まで、地続きのケアを。

ステーション下井草
看護師

ふくしま ゆかり
福島 友香里

ソフィアで初めての
陽性のお客様の受け入れ

6月にSt.三鷹からSt.下井草に異動したすぐ後に、新型コロナウイルス陽性の方の受け入れのお話がありました。心不全で入退院を繰り返している90代の方で、感染の症状は出ていませんでしたが、陽性判定が続いていました。病院ではご家族様も面会ができずにモニター越しに見守り声をかけるだけ、残された時間はあと何日か、という状態でしたが、このままではお看取りもできないという状況でした。

管理者の吉岡さんから受け入れ依頼の話聞いたとき、まずその状況をなんとかしたいと思いました。そして受け入れる事でお客様やご家族様、地域の役に立てるだけでなく、ステーションの成長の機会にもなると思いました。また異動した直後で定期訪問の少ない私がするべきだと思い、担当させていただくことになりました。

訪問は、契約の翌日から9日間でした。ご家族様は受け入れ先がなくても連れて帰るとの覚悟をお持ちだったのもあり、お客様のために何かしたいという思いが強く、すごく緊張されていました。そこで、自分の中で緊急度・重要度とケアの難易度を軸にした4象限の図から必要なケアを整理し、看護師が行う事、ご家族様にさせていただきたい事、していただいて大丈夫な事、後々の思い出となりそうな事、の順番でお伝えし、家で一緒に過ごす方法を伝えることでご家族様にもリラックスしていただけるように努めました。そして最期の瞬間までご家族全員で付き添っていただきました。

病院勤務の頃、私がいた病棟はがんの患者様が多く、お看取りも多くありま



した。肝移植の方など、医療倫理として最期の1秒まで諦めてはいけないという症例もありました。その中で、「病院は戦う所、家は生きる所」という意識が芽生えました。

だからこそ在宅では、生きる場所での日常が少しでも良くなるささやかなサポートを大事にしたいと思っています。自分に関わることによって、お客様の日常が少しでも良くなったとき、とても嬉しく思います。そして日常を良くするサポートの延長が、生きている場所で生き終わるまでの「地続きのケア」だと考えています。また、お客様が旅立たれた

先にもご家族の人生は続いていく事を忘れずに、ともに大切にしたいと思っています。

新型コロナ陽性のお客様のご家族様から、沢山の感謝を伝えていただき、これからの支えとなる大切な言葉を貰いました。大変なことも多いですが、看護師の仕事は好きです。

今後は、創傷管理の特定資格を取ることを考えています。もっと知識と技術を身につけて、それをチームの皆さんに共有することで、少しでも多くの方の日常を良くするお手伝いをしたいと思います。

「おはようございます」はおかえりなさい!の気持ち

デイサービス池上
介護福祉士・認知症ケア専門士・
生活相談員

たき さなえ
瀧 早苗

どうしたら希望が
持てるか一緒に考える

航空業界で長らく接客をして育成やサービス企画にも携わり、人にも恵まれて働いていましたが、会社の状況が変わり、早期退職制度で辞めることになりました。

ずっと働いてきたので、その先もなるべく長く社会と関わって貢献できる仕事に就きたいと思い、選んだのが介護の仕事です。

はじめに勤めたデイサービスで介護の仕事は自分の性格に向いていて長く働けそうだと感じ、育成にも手を広げていたのですが、父の介護を機に一度退職しました。

あらためて働き始めるとき、自分で開設することも検討しましたが、よくよく考えて自分がやりたいのは経営ではなく介護だと思い至りました。そしてソフィアの自立支援という方針を知り、入職して8年目になります。

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もてるのか一緒に考えるのが結構得意なんです。「こういう風にしてみる?」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。

もともと心理学や哲学が好きで、色々な考え方を知ったり、AがダメならBでやってみよう、それもダメならCで考えるのが好きなんです。前職では飛行機の中にあるもので全てを完結させてお客様の満足度を上げる工夫をしな



くてはいけなかったのも、それも生きていくのかもしれない。

お客様には、デイ池上というコミュニティに所属しているような繋がりを感じていただくことを意識しています。あれこれ手を出しすぎないで、自発的に行動されるように促すことが大事なんです。5SPIRITSの「おせっかい、お人好しの精神」の通り、デイ池上ではお客様同士がおせっかいをやかれるんですよ。別の認知症のお客様の行動に気を配られたり。だからスタッフが介入しすぎなくてももうまくいくんです。他者との繋がりや環境によってお客様も変わっていくんですね。

お客様には様々な生活があるけれど、デイ池上にいらっしゃったときに心が満足感で一杯に充たされておうちへ帰ってほしい。朝お迎えして「おはようございます」というときの気持ちは「おかえりなさい」なんです。

お客様が「ここに来るのが本当に楽しい」とおっしゃってくださると、その方の原動力になれているんだと感じて最高にうれしいです。自分の親に充分にあげられなかったことをしているようなところもあるかもしれません。

お客様には最後の時までこのデイに通っていただいて天寿を全うしていただきたいなと思っています。

運営体制 2021年2月

全事業所、マネジメントメンバー、組織体制の紹介をします

ソフィアには55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、1カ所のバックオフィスがあります。訪問看護事

業においては、関東圏のみならず、関西・北陸・東海にも展開しています。事業体制は訪問看護東日本事業本部、訪問看護西日本事業本部、管理本部、VMS

推進本部の4部門で構成されており、個々の事業所の提供価値を最大化するための体制を構築し、企業価値の向上を目指しています。

事業所一覧

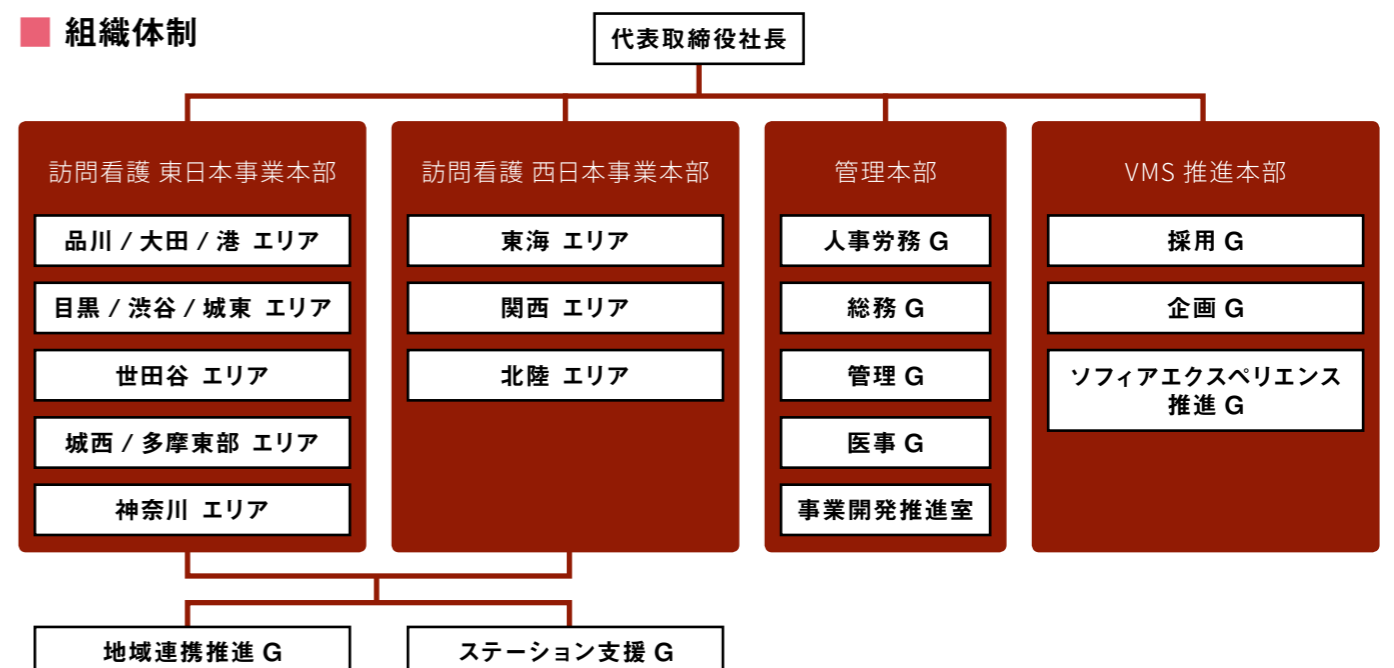
関東		
訪問看護ステーション		
入谷	経堂	溝口
東日本橋	用賀	元住吉
白金高輪	三宿・三茶	本厚木
青物横丁	自由が丘	伊勢原
豊町	代官山	アイリス小田原
不動前	中野新橋	秦野
小山	野方	居宅介護支援事業所(ケアプラン)
総合城南	永福	
駒場	下井草	緑ヶ丘
東が丘	西荻窪	雪谷
学大	高井戸	矢口
大鳥居	阿佐ヶ谷	二子玉川
大森町	小竹向原	阿佐ヶ谷
西馬込	大泉学園	三鷹
矢口	光が丘	デイサービス
雪谷	三鷹	
池上	つつじヶ丘	学大
山王	小金井	池上
二子玉川	麻生	経堂
芦花公園	宮前	
成城	鹿島田	

関西
訪問看護ステーション
ひゅっぐりー
北陸
訪問看護ステーション
富山
東海
訪問看護ステーション
瑞穂
名西
千種
名東
岐阜

マネジメントメンバー

 やまもと りょうたろう 山本 遼太郎 代表取締役社長	 しのだ あきら 信田 明 訪問看護東日本事業本部 本部長	 はだ まさひろ 羽田 真博 訪問看護西日本事業本部 本部長 兼採用 G グループマネジャー	 いとう あや 伊藤 綾 VMS推進本部 本部長	 さかい ゆういちろう 酒井 裕一郎 管理本部 本部長
 あかひら ともえ 赤平 智恵 目黒/渋谷/城東エリア エリアプロデューサー	 おせ まこと 小瀬 誠 神奈川エリア エリアプロデューサー	 かわた まさこ 川田 雅子 城西/多摩東部エリア エリアプロデューサー	 くりた ひろし 栗田 博 世田谷エリア エリアプロデューサー	 たかせ ひろゆき 高瀬 博行 品川/大田/港エリア エリアプロデューサー
 ありむら りょうた 有村 亮太 地域連携推進G グループマネジャー	 なかがわ まさし 中川 征士 ステーション支援G グループマネジャー	 えんどう かずと 遠藤 一人 総務G グループマネジャー	 いわた なゆた 岩田 那由太 企画G グループマネジャー	 ささき じん 佐々木 慎 ソフィアエクスペリエンス 推進G グループマネジャー

組織体制



ソフィアエクスペリエンスの構成

「看護リハビリ実践度」の考え方と算出方法

$$\begin{array}{c} \text{Sophia} \\ \text{Experience} \end{array} = \text{[]} + (\text{[]} + \text{[]})$$

クリニカルラダーを用いて訪問看護に適した医療技術の評価

看護リハビリ実践度は、日本看護協会が提唱しているクリニカルラダーの4つの力、「ニーズをとらえる力」「ケアする力」「協働する力」「意思決定を支える力」がベースとなっており、それらを元にお客様からの

評価とスタッフのスキルレベルを点数化しています。全体を50点として、お客様からの評価16点、スタッフのスキルレベル34点から構成されます。看護リハビリ実践度は医療技術に関する評価であるため、客観的にレベルを把握することを重視し、お客様からの評価とスキルレベルの比率を約1:2の割合で設計しています。

お客様には、クリニカルラダーに基づく独自設問を用いて5段階で評価していただ

き、肯定回答率に各設問4点をかけ計算をしています。

スタッフのスキルレベルは、ラダー制度とそれを活用したソフィアオリジナルのステップアップシートの習得率を掛け合わせることによって点数化をしています。例えばラダーレベルが100点で計算されると仮定した場合、ラダーレベル4 (係数0.8) でステップアップシート習得率が80%のスタッフのスキルレベルは64点となります。



医療技術

ニーズをとらえる力 ケアの受け手をとらえ、判断し、その人に適した方略を選択する	ケアする力 ケアの実施・評価を行う (PDCA サイクルや看護過程の展開)	協働する力 ケアの受け手を中心に、情報やデータを多職種間で共有し、ケアの方向性を検討、連携する	意思決定を支える力 ケアの受け手が立ち会う場面 (治療、最期の迎え方等) において、その人らしい選択ができるための意思決定を支える
---	---	---	---

引用：公益社団法人 日本看護協会 「看護師のクリニカルラダー (日本看護協会版)」活用のための手引き

要素

ソフィアエクスペリエンスはどのような要素で構成されているか、その詳細をご説明します

「5Spirits実践度」の考え方と算出方法

$$\begin{array}{c} \text{Sophia} \\ \text{Experience} \end{array} = \text{[]} + (\text{[]} + \text{[]})$$

お客様・スタッフ調査を元に関心に基づいたサービスを提供

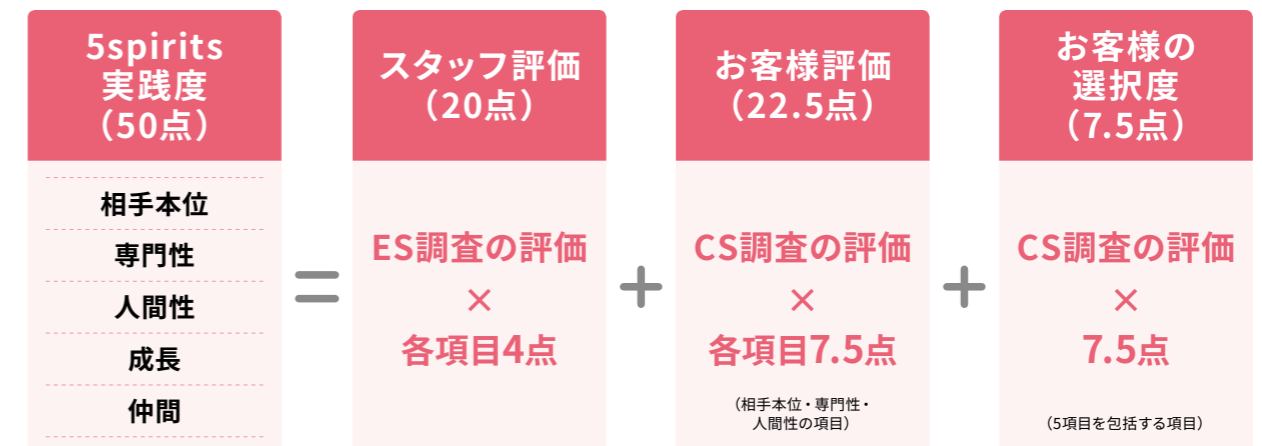
5スピリッツ実践度は、私たちが大切にしている5つの行動指針「相手本位」「専門性」「人間性」「成長」「仲間」がベースとなっています。それらを元にスタッフ自身の評価、お客様からの評価、選択度を点数化

しています。全体を50点とし、スタッフ自身の評価を20点、お客様からの評価と選択度を併せて30点としました。行動指針に基づいたサービスが提供されているかについて、お客様自身がどのように感じられたか、どのように在宅療養における選択が出来たかを重視し比重を高めています。

スタッフ自身の評価は社内ですら一度実施する「動きが調査」(ES調査)の結果をスピリッツに基づいて5段階で評価し肯定回

答率に各設問4点をかけ計算をしています。お客様評価は5スピリッツの相手本位、専門性、人間性に基づく独自設問を用いて5段階で評価していただき、肯定回答率に7.5点をかけ計算をしています。

お客様が在宅療養における選択をどの程度出来ているかについてはお客様が「療養生活の方針を自分で決められているか」という設問の回答を同様の方法で算出しています。



5Spirits実践

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
--	---	--	---	--

2021年度に向けて

私たちは2021年も「生きるを見る」を追求し続けます。レポートの年次発行、各地での事業所開設を予定



HoanHao病院の皆さんと協働を進めていきます



今後の展開に向けて一緒に「生きるを見る」仲間を増やしていきます

透明性高く情報を開示しつつ ビジョンの実現を進めます

今回のアニュアルレポートの発行を機に毎年社外に向けて、透明性高く情報公開をします。次回は2020年10月~2021年9月を計測期間とし、2022年2月の発行を予定しています。

新規の事業所開設においては現時点で21カ所（東京8、神奈川5、東海3、関西1、北海道1）を予定しており、既存事業所の365日体制化と合わせて、ビジョンの実現に向けた展開を進めていきます。また、2021年夏にはグループ会社が経営支援するベトナムのHoanHao病院と連携し、日本で培ったリハビリ事業をベトナムでも展開する予定です。

■ スケジュール

	2020年 10月	2021年 2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2022年 1月	2月
アニュアル レポート		2021 年版 発行												2022 年版 発行
新規事業所 開設		神奈川 ①	東京 ① 東海 ①	北海道 ①	東京④ 神奈川③ 東海① 北陸① 関西①	東京 ①				東京② 神奈川① 東海①				
365日 体制化				関西 ①					神奈川④ 東京②	東京②	東京①	東京②		
海外展開 コミュニ ケーション		ソフィア 在宅療養総研 開設						ベトナム へ展開						



「お客様の小さな希望を聞き出せる体勢でいたいと思っています。

“洗面所で立って何かしたい”とか“新聞を取りに行きたい”とか。

生活の小さい役割ができるようになった方が

動く機会が増えたり活動的になったりする。

お客様が大切にされている作業や価値観を見逃さないで、

最後まであきらめずに模索しながら味方していきたい」

(チームリーダー / 作業療法士 ソフィアエクスペリエンス推進グループ)





「その方がどんな人生を歩んできて、

これからどうありたいか。

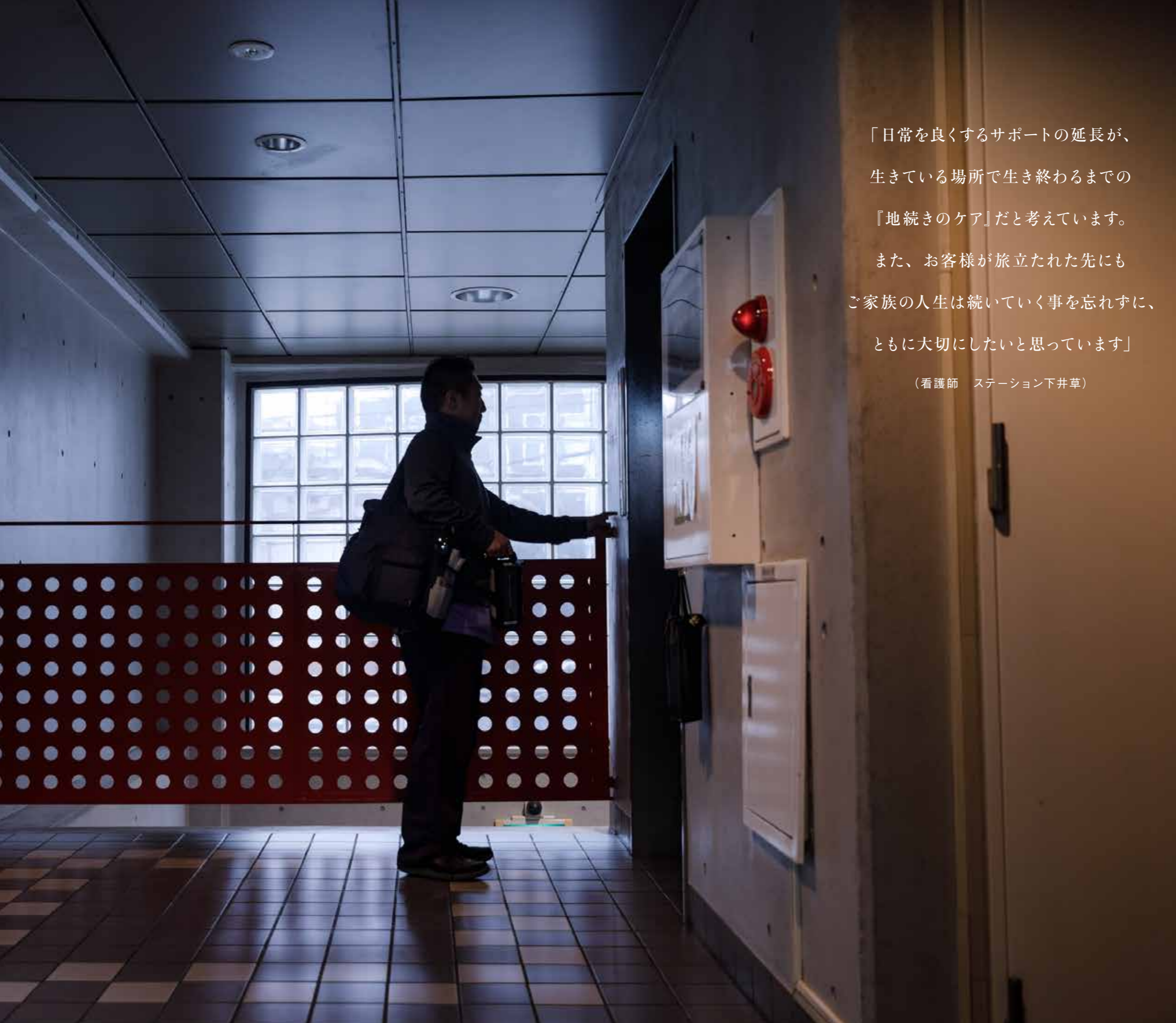
今日一時間訪問したその方にはきっと明日がある。

もし明日旅立たれたとしても、ご家族には明日がある。

それならば残される側にも何かしら幸せなものを

置いて差し上げたい」

(看護師 ステーション阿佐ヶ谷)



「日常を良くするサポートの延長が、
生きている場所で生き終わるまでの

『地続きのケア』だと考えています。

また、お客様が旅立たれた先にも
ご家族の人生は続いていく事を忘れずに、
ともに大切にしたいと思っています」

(看護師 ステーション下井草)

■ 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はわかりやすくご紹介するために、今期よりアニュアルレポートを発行することとなりました。本レポートでは、ビジョンの実現に向けた当社の事業活動とともに、私たちが直面する社会課題、これからの在宅医療の在り方、生きるを看ることによって生み出されるソフィアエクスペリエンス（ソフィア体験）について言及し、より充実した内容を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でなく、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留意いただければと思います。

■ 報告対象期間

2020年4月1日～2020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。

取材・文 (P23,P26-27,P32-38) / 塩坂佳子
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2021

2021年2月10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
TEL: 03-6420-3875 (代表)
FAX: 03-6420-3876

【お問い合わせ】

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

