

東邦ホールディングス  
CSR 報告書

Toho Holdings CSR Report

2019

ひとりひとりのエコアクト



共創未来

東邦ホールディングス株式会社

# 目次

## [会社概要]

4社の概要／財務データ(連結)／年表／東邦グループの「価値観」とCSR活動 ..... 3

## [トップメッセージ]

全ては健康を願う人々のために、全社一丸となって力を尽くします ..... 4

## [事業概要]

### 医薬品の卸売事業と製造販売事業、および調剤薬局事業を展開しています

医薬品と「顧客支援システム」を通じて、みなさまに「安全と安心」をお届けしています ..... 6

「顧客支援システム」を独自に開発して、患者さまと医療機関をサポートしています ..... 8

物流センターとコールセンターを連携させて、「営業と物流の一体改革」を進めています ..... 10

地域医療のさらなる発展をめざして、調剤薬局事業を展開しています ..... 12

高品質なジェネリック医薬品を製造・販売し、その安定供給に努めています ..... 14

## [活動報告]

### よりよい社会づくりのお役に立てるよう、CSR活動に取り組んでいます

- ①環境のために 社員ひとりひとりが自覚を持って、エコアクトに取り組んでいます ..... 16
- ②患者さまのために みなさまの健康と安全・安心な生活を支えるために、新しいサービスを開発しています ..... 18
- ③顧客のために 医療機関の業務を効率化するために、さまざまなシステムを展開しています ..... 20
- ④社員のために いきいきと働ける職場になるように、福利厚生や研修の制度を整えています ..... 22
- ⑤地域社会のために 安心して暮らせる町にしていくために、地域の人たちと協力して活動しています ..... 24
- ⑥株主のために 健全な経営を継続していけるように、経営体制の強化に努めています ..... 26

## 編集方針

東邦ホールディングスは、医療と健康に貢献することを目的とする事業体として企業の社会的責任(CSR: Corporate Social Responsibility)を果たすべく、さまざまな取り組みを積み重ねています。このCSR活動の内容と今後の方向性をステークホルダーのみなさまにご報告するために、2008年度より「CSR報告書」を作成しています。

株主や投資家の方々はもちろんのこと、広く患者さまや顧客のみなさま、地域社会のみなさま、さらに社員をも加えて、わたしたちの事業に深くかかわるステークホルダーとしてご報告の対象としました。

## 対象組織

報告の対象は東邦ホールディングスの連結会社についてです(非連結の子会社の一部も含まれます)。これらを文中では「東邦ホールディングス」と表記し、事業持株会社である「東邦ホールディングス(株)」と区別しました。なお、東邦ホールディングス内の特定の会社の取り組みを報告する場合は、次のように会社名を表記しています。

- 東邦ホールディングス(株) ..... 事業持株会社
- 東邦薬品(株) ..... 医薬品卸売事業運営会社
- ファーマクラスター(株) ..... 調剤薬局事業管理会社
- 共創未来ファーマ(株) ..... 医療用医薬品の製造・販売会社

## 対象期間

2018年度(2018年4月1日～2019年3月31日)  
一部、当該期間外の取り組みも含まれています

## 発行

2020年3月(次回発行は2020年11月予定)

注記 1: 文中の数値は端数を切り捨て処理しています 2: 「病院」は病床数20床以上、「クリニック(診療所)」は19床以下の医療機関を指します

# 会社概要



本社本館



本社新館



丸の内オフィス

## 4社の概要

### 会社名 東邦ホールディングス株式会社

本社所在地 〒155-8655 東京都世田谷区代沢5-2-1  
 電話番号 03-3419-7811 (代表)  
 丸の内オフィス 〒100-6613 東京都千代田区丸の内1-9-2  
 グラントウキョウサウスタワー 13F  
 設立 1948年(昭和23年)9月17日  
 資本金 106億49百万円(2019年3月末)  
 株式 東京証券取引所 市場第一部(証券コード:8129)  
 代表者 代表取締役会長 CEO 濱田 矩男  
 代表取締役社長 COO 有働 敦  
 従業員数 7,937人(連結)(2019年3月末)

### 会社名 東邦薬品株式会社

本社所在地 〒155-8655 東京都世田谷区代沢5-2-1  
 電話番号 03-3419-7811 (代表)  
 丸の内オフィス 〒100-6613 東京都千代田区丸の内1-9-2  
 グラントウキョウサウスタワー 12F,13F  
 設立 2008年(平成20年)11月4日  
 資本金 3億円(2019年3月末)  
 代表者 代表取締役会長 森久保 光男  
 代表取締役社長 馬田 明  
 事業内容 医療用医薬品、検査薬などの卸売事業

### 会社名 ファーマクラスター株式会社

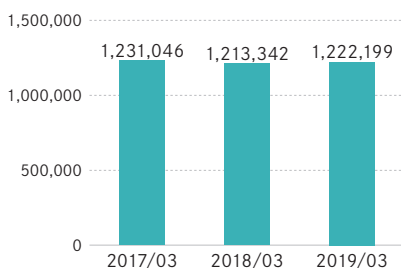
本社所在地 〒100-6612 東京都千代田区丸の内1-9-2  
 グラントウキョウサウスタワー 12F  
 電話番号 03-6838-2853 (代表)  
 設立 2008年(平成20年)12月24日  
 資本金 10百万円(2019年3月末)  
 代表者 代表取締役社長 岡山 善郎  
 代表取締役副社長 野村 卓三  
 事業内容 調剤薬局事業の管理事業

### 会社名 共創未来ファーマ株式会社

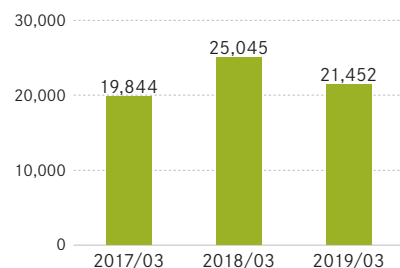
本店・品川工場  
 所在地 〒140-0005 東京都品川区広町1-4-4  
 電話番号 03-3491-1148 (代表)  
 丸の内オフィス 〒100-6612 東京都千代田区丸の内1-9-2  
 グラントウキョウサウスタワー 12F  
 設立 1932年(昭和7年)11月  
 資本金 1億9,923万円(2019年3月末)  
 代表者 代表取締役社長 保坂 信昭  
 代表取締役副社長 熊田 泰之  
 事業内容 医療用医薬品の製造・販売事業、  
 注射用医薬品の受託製造事業

## 財務データ(連結)

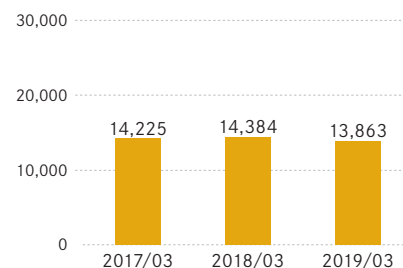
売上高(単位:百万円)



経常利益(単位:百万円)



当期純利益(単位:百万円)



## 年表(2019年)

3月28日

共創未来ファーマ(株)は、富士フィルムファーマ(株)(本社:東京都)からの医薬品製造販売承認の承継(26成分64品目)および販売権の移管(30成分50品目)をすべて終了

4月1日

患者視点での安全・安価で高品質なジェネリック医薬品の安定供給をめざして、(株)スズケン(本社:愛知県)とジェネリック医薬品の合併会社(株)TSファーマ(本社:東京都)を設立。共創未来ファーマ(株)と(株)スズケンの子会社である(株)三和化学研究所が販売する

## 東邦グループの「価値観」とCSR活動



価値観  
5つの「信頼と共感」

CSR活動の  
6つの重点領域

# 全ては健康を願う人々のために、 全社一丸となって力を尽くします

みなさまの健康をサポートする企業として果たすべき責務とはなにか。  
弊社代表が前年度のおもな取り組みと今後の目標を申し述べます。

## 超高齢社会の課題に、 真摯に取り組みます

超高齢社会において、日本のすぐれた医療保険制度をどのように充実させ、継続させていくか。このことが社会全体の大きな課題となっています。

2018年1月には、厚生労働省が「医療用医薬品の流通改善に向けて流通関係者が遵守すべきガイドライン」を発表しました。医薬品卸は、個々の医薬品の価値を踏まえた価格交渉の実行、頻回配送・急配の解消などを通して、適正なコストで医薬品を安定的に供給することを期待されています。当社グループもこの課題に対して真摯に取り組んでいます。

また、わたしたちは、「顧客支援システム」を開発し、病院やクリニック、調剤薬局に提案・販売して、医師や薬剤師など医療従事者のみなさまの業務をサポートし、ひいては患者さまの健康にも寄与しています。約2,000名のMS（マーケティング・スペシャリスト）が日々、お得意先を訪問し、医師や薬剤師からフィードバックを得て、「顧客支援システム」の利便性を高めています。「顧客支援システム」の開発・提案という「付加価値提供型ビジネスモデル」が当社の強みです。

2019年3月期の業績は、2018年4月の診療報酬改定における薬価引き下げの影響を受けて、売上高は前期比100.7%とほぼ横ばいとなり、営業利益、経常利益、純利益はそれぞれ前期比83.0%、85.7%、96.4%でした。しかし、続く2019年度上期の業績は、がん治療薬などの新薬やスペシャリティ医薬品、希少疾病用医薬品の売上の伸長、「顧客支援システム」の拡大などによって、売上高は前年同期比106.8%、営業利益、経常利益、純利益はそれぞれ前年同期比164.9%、142.9%、144.1%となり、期初計画も大きく上まわりました。

2019年4月に厚生労働省の「医療用医薬品の販売情報提供活動に関するガイドライン」が適用されました。東邦ホールディングス（株）はグループ・リスクマネジメント室を、東邦薬品（株）をはじめとする医薬品卸売事業各社と共創未来ファーマ（株）は販売情報監督室を設置し、ガイドラインの遵守に務めています。

## 「顧客支援システム」を通して 医療機関のみなさまをサポートしています

「顧客支援システム」の拡大を引き続き推進していますが、いま最も力を入れているのが、「薬局共創未来」会員をはじめとする調剤薬局へ向けた薬局本部システム「ミザル」の提案です。当社グループの調剤薬局で「ミザル」を導入し、過去の処方データをもとに需要を予測する「自動発注機能」によって配送回数の適正化を検証したところ、6割の薬局で週1回ないし2回の配送で済んでいます。当社グループにとっては、配送回数・急配の削減によってMSに時間が生まれ、MSは「顧客支援システム」の研修を受けたり、医療機関への提案に力を注いだりしています。薬剤師からは、「発注業務に追われることがなくなり、検品、入庫、棚入れの回数も減って、患者さまと向き合う時間が増えた」という声が届いており、患者さまへのサービス向上にもつながっています。また、「ミザル」は薬剤師の悩みの種であった不在在庫問題の解消にも寄与します。2019年2月から、「薬局共創未来」会員やグループの調剤薬局以外の薬局へも積極的に提案しています。

患者さまが自分の症状にあった医療機関を検索することができる「病院ナビ」は、2019年12月末現在で月間1,550万人以上がアクセスするサイトに成長しました。医療機関のホームページを作成する「病院ナビホームページサービス」は、2,460軒の医療機関と契約しています。

「初診受付サービス」は、「病院ナビ」や各医療機関のホームページから24時間いつでも簡単に初診および2回目以降の受付ができるサービスです。人間ドックや健診の予約をすることもできます。おかげさまで好評をいただいております。1万1,228軒の医療機関に導入され、1か月に6万人を超えるみなさまにご利用いただいております。

また、わたしたちは、自動音声認識技術を活用して「顧客支援システム」を開発・提案してまいりました。電子薬歴一体型システム「ENIFvoice SP+A（エニフボイス エスピープラスエー）」、電子薬歴一体型レセプトコンピュータ「ENIFvoice

東邦ホールディングス株式会社  
代表取締役会長 CEO

濱田 矩男



Core (コア)」、訪問看護師向け支援端末「エニフナース」など、自動音声認識技術を活用したシステムで高いシェアを占めております。これらを通じて、さまざまなことがわかってきました。音声で記録できるメリットを、今後はさらにいままでとは違った世界へと波及させて、新たなビジネスモデルの構築をめざしてまいります。

### 首都圏の災害に備える 「総合物流センター」を建設中です

わたしたちの流通業務の基盤となるのが、全国の物流センター (TBC) です。各TBCでは、ロット管理によってトレーサビリティを実現するとともに、保冷品自動倉庫によって温度管理を徹底しています。「TBC埼玉」「TBC広島」では、自動ピッキングロボットをとり入れて、「セブン9 (99.9999%)」という高い出荷精度をめざしています。自動ピッキングは、生産性の向上にもつながっています。

災害に強いことも当社の流通基盤の特徴です。TBCでは停電に備えて非常用発電機や代替保冷庫 (保冷コンテナ) を保有しています。TBCが万が一被災した場合には、供給元を他のTBCに切り替えることができます。情報システムも、東京と大阪のデータセンターの2か所で運用し、常に切り替え可能です。年に数回、全社規模で災害対策訓練も実施しています。2018年から2019年にかけて、台風をはじめとするさまざまな災害が日本列島を襲いましたが、わたしたちはどこにおりなく商品供給してまいりました。

首都圏の災害に備える大規模拠点として、東京都大田区に「総合物流センター」を建設中です。この「総合物流センター」は、東京都が災害時広域輸送基地に指定している京浜トラックターミナル「ダイナベース」内にあり、災害リスクの高い首都圏において、災害が起こったときでも中断することなく医薬品を供給する体制をつくり上げていきます。稼働は2020年秋頃の予定です。

こうした物流体制は営業部門との連携がとれてこそ効果を発揮します。「営業と物流の一体改革」を合言葉に、さまざまな施策を進めています。

### 高品質のジェネリック医薬品を製造し、 安定供給しています

グループ内の共創未来ファーマ (株) は、ジェネリック医薬品の製造、販売をしています。ジェネリック医薬品は、同じ成分の薬に対してたくさんの製品が発売されており、医師や薬剤師のみなさまは、「数が多すぎて判断に迷う」という悩みを抱えています。共創未来ファーマ (株) は、高品質のものを安定的に供給するために、精度の高い最新の検査機器を導入して、溶出試験など独自の検証を実施することで品質を担保しています。製品数は年々増やしており、2019年3月には富士フィルムファーマ株式会社からの医薬品製造販売承認の承継 (26成分64品目) および販売権の移管 (30成分50品目) をすべて終了しました。高品質のジェネリック医薬品を安定的に供給することによって、医師や薬剤師のみなさまの課題を解決するとともに、ジェネリック医薬品の集約化をはかることで当社グループの収益性の向上につなげていきます。

### 「ひとりひとりのエコアクト」を心がけて 環境の保全に貢献します

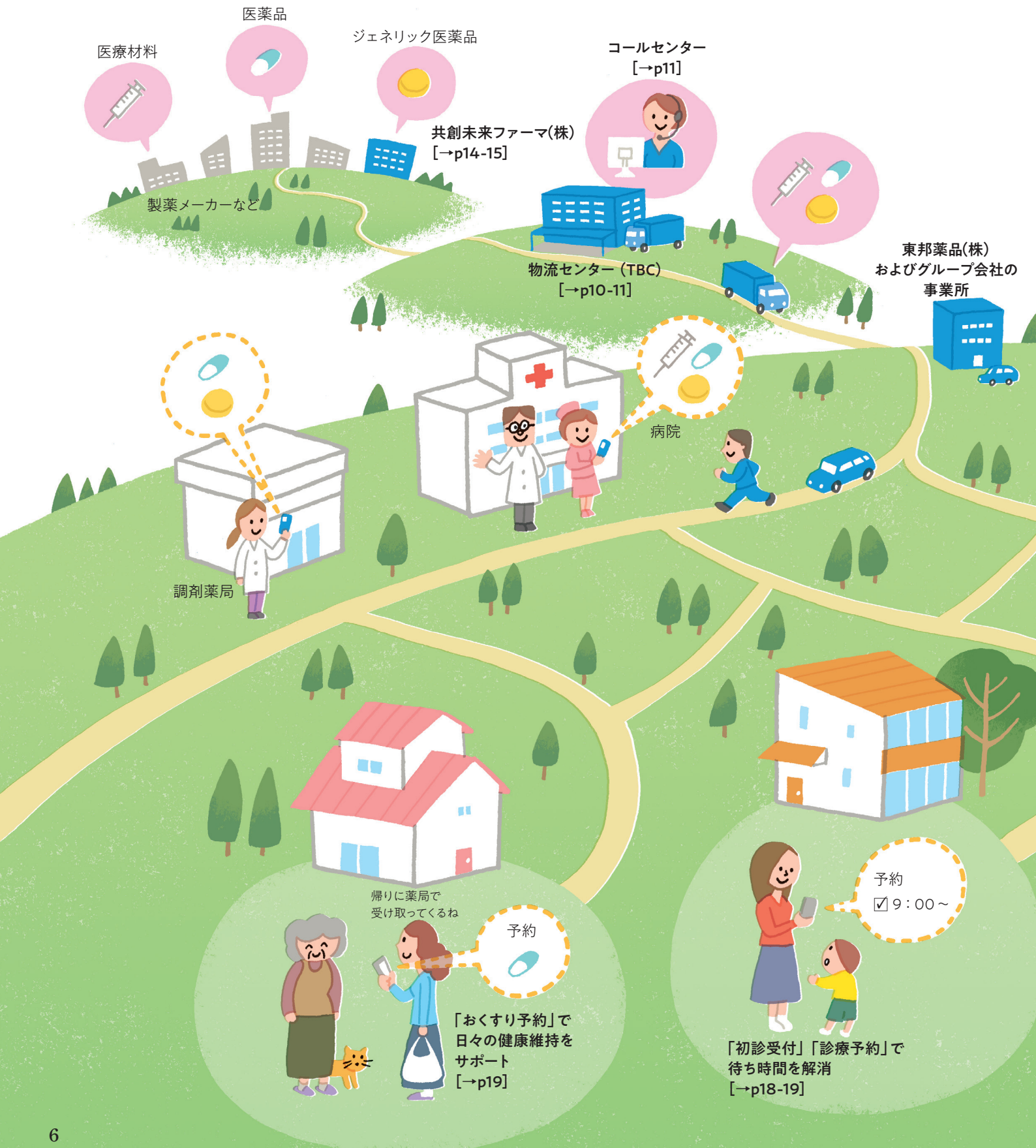
前述の自然災害も地球温暖化の影響があると考えます。環境問題は現代社会の大きな課題であり、それぞれの企業が改善に向けて努力することが求められています。TBCや営業所の建物や設備の省エネルギー効率を改善するだけでなく、わたしたちは、社員ひとりひとりが日々の仕事のなかでよりよい環境づくりをめざして行動しています。わたしたちの医薬品卸売事業と調剤薬局事業は、事業所が全国各地に広がっていることが特徴です。地域に深く根ざしてこそその企業であることを肝に銘じて、今後も、「ひとりひとりのエコアクト」に取り組みます。

「全ては健康を願う人々のために」

わたしたちは、このグループスローガンのもとに、国民のみなさまが「安全で・安心で・質の高い」医療を受けられるよう、よりいっそう力を尽くしてまいります。

## 医薬品の卸売事業と製造販売事業、 および調剤薬局事業を展開しています

わたしたちはこの3つの事業を中核として、  
日本全国で業務を遂行しています。

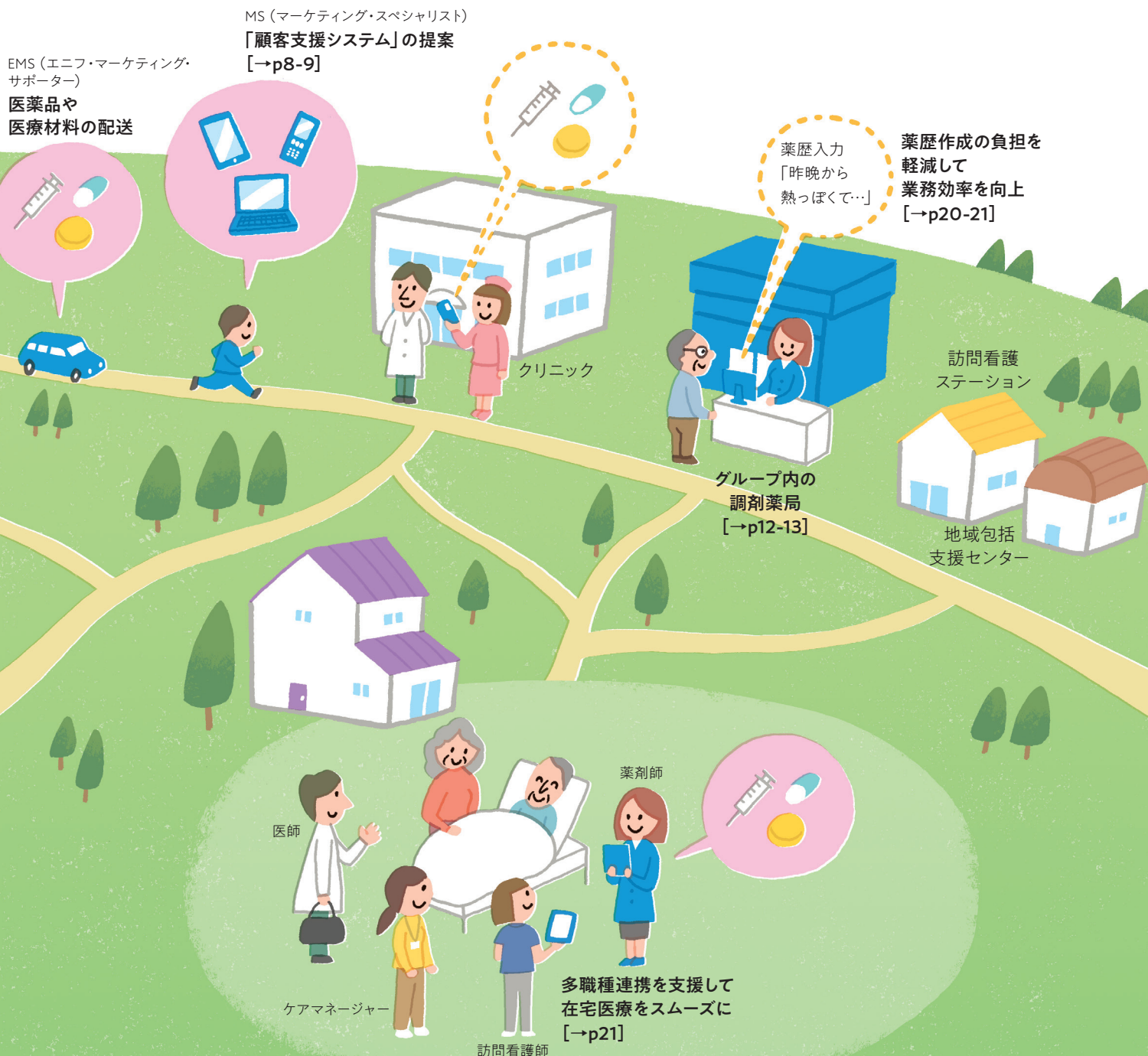


# 医薬品と「顧客支援システム」を通じて、みなさまに「安全と安心」をお届けしています

東邦薬品(株)およびグループ会社は、医薬品や医療材料を販売・配送するとともに、病院やクリニック、調剤薬局に向けて「顧客支援システム」を開発・提案しています。ファーマクラスター(株)は、(株)ファーマみらいをはじめとする調剤薬局チェーンを管理しています。所属する薬剤師は、医師の処方せんにしたがってお薬を調剤するとともに、患者さまに服薬指導(正しい服用方法や副作用についての情報を伝えること)をしています。また、共創未来ファーマ(株)

は、高品質なジェネリック医薬品を製造・販売し、安定供給に努めています。

わたしたちは、「必要な医薬品」を「必要なとき」に「必要な場所と人」へ「正しい情報」とともにお届けすることと、「顧客支援システム」によって医療従事者の業務をサポートすることを日々心がけています。これらの活動を通じて地域医療に貢献し、みなさまが安全かつ安心して暮らせるよう努力することがわたしたちの使命です。



# 「顧客支援システム」を独自に開発して、患者さまと医療機関をサポートしています

わたしたちは、患者さまや医療機関で働くみなさまのお役に立てるように、独自の「顧客支援システム」を開発し、提案しています。顧客支援システムを始めた経緯とともに現在の代表的なシステムをご紹介します。

## 「健康を願う全てのみなさまを幸せにしたい」が原点です

わたしたちは、医療環境の整備に寄与するために、さまざまな「顧客支援システム」を開発し、全国の医療機関に提案しています。

開発の発端は1990年代初頭にさかのぼります。MSが病院やクリニックを訪問すると、早朝から患者さまが並んでいるのをよく見かけました。体調が悪いときは、だれもが少しでも早く診察を受けたいと思うはずで。患者さまの待ち時間をどうすれば解消できるか。キーワードは「予約」です。わたしたちは「自宅から電話で予約できれば、待たなくて済む」を開発コンセプトにして、1995年に「LXMATE(エルエックスメイト)」を完成させ、専用の端末を病院やクリニックに販売しました。患者さまは、電話の音声ガイドに従って、簡単に診察日時を予約できるようになりました。

また、医療に従事する方々からは、「医薬品をもっと簡単に発注したい」「在庫管理の効率化をはかりたい」といった声を耳にしました。わたしたちは、そのご要望を受けて、1997年に高機能の情報端末「ENIF(エニフ)」を開発しました。端末で商品のバーコードを読み取り、注文数を入力して送信すれば、簡単に発注することができます。「在庫の有無」「納品日程」などの情報もすぐに返信されます。電話やFAXによる従来の発注方式にくらべると、時間が短縮されるだけでなく、発注と納品のミスも減少にもつながりました。さらに、医薬品の在庫管理の負担を軽減するとともに豊富な品揃えを実現するために、1シート、1本などの最小単位で購入できる「分割販売」を開始しました。

みなさまの思いや声に応える仕組みを医療機関に提供することができれば、その医療機関は患者さまへより良質な医療サービスを提供することができて、医療機関も患者さまも満足していただけるはずで。 「健康を願う全てのみなさま」が幸せになる仕組みをつくりたい。これが「顧客支援システム」の原点です。

## システムを日々進化させること。提案の質を高めること。

### この2つに熱意を込めて取り組んでいます

わたしたちは、システムを導入していただいた後も、継続的に最大限に活用していただくことをめざしています。そのために、重視していることが2つあります。

ひとつは、常にみなさまのニーズに耳を傾け、システムを進化させていくことです。地域の医療機関に足を運んでいるMSが、みなさまからご要望をうかがい、開発部門へフィードバックしています。もうひとつは、提案の質を高めることです。MSを対象にした「MTP(Medical Total Planner)研修」を実施し、MSがよりいっそうシステムに習熟して、きめこまかな提案ができるように努めています。

## さまざまな「顧客支援システム」を提案しています

### ◇診療予約システム

#### 「LXMATE HeLios(ヘリオス)」

「LXMATE」の後継機種として2000年にリリースしました。患者さまは診療日時を予約できるため、待ち時間が短くなり、診療前後の予定も立てやすくなります。2007年にはインターネット専用の「SELENE(セレネ)」を、2011年には「LXMATE HeLiosインターネット簡易版」をリリースしました。以上、医療機関のご要望に合わせた3つのタイプを取り揃えています。



「LXMATE HeLiosインターネット簡易版」

### ◇医薬品発注・情報端末機

#### 「ENIF」

医薬品を発注するための情報端末です。1997年にリリースしました。1998年には、「ENIF」のユーザーに向けて「ENIFclub(エニフクラブ)」のサービスを開始しました。必要な医薬品をシート単位で必要な量だけ購入できる「分割販売」や、煩雑な棚卸業務を効率よく実施できる「棚卸機能」など、薬局経営をサポートする各種サービスを提供しています。

情報端末についてもバージョンアップをはかり、2019年にはSIMカードを内蔵し、インターネットによる高速通信と大容量データ通信と調剤GS1コード(流通のための国際的なコード)に対応した「FutureENIF(フューチャーエニフ)」をリリースしました。



「FutureENIF」



#### ◇医薬分業支援システム

##### 「ENIFファーマシー」

処方せん送信システムです。1998年にリリースしました。患者さまは病院やクリニックに設置された「ENIFファーマシー」からかかりつけ薬局に処方せんを送信します。待ち時間の短縮につながります。



「ENIFファーマシー」

#### ◇自動音声認識薬歴作成支援システム

##### 「ENIFvoice SP (エニフボイス エスピー)」

薬剤師の音声を認識して自動的にテキスト化するシステムです。2010年にリリースしました。薬剤師の薬歴作成業務の時間短縮につながります。



「ENIFvoice SP」

#### ◇自動音声認識・電子薬歴一体型システム

##### 「ENIFvoice SP+A (プラスエー)」

「ENIFvoice SP」に電子薬歴を付加したシステムです。2017年にリリースしました。薬剤師がいつもと違うパソコンや他の店舗でも作業をしやすいように、薬歴や音声認識辞書のデータをクラウド化しています。

#### ◇自動音声認識・電子薬歴一体型レセプトコンピュータ

##### 「ENIFvoice Core (コア)」

「ENIFvoice SP+A」を搭載したレセプトコンピュータです。2018年にリリースしました。患者データや薬歴データを店舗間で共有できるクラウド型のため、薬剤師の利便性が向上し、災害時にも迅速な対応が可能になります。



「ENIFvoice Core」

#### ◇レセコン連動型POSシステム

##### 「Core-POS (ボス)」

調剤の会計と、OTC医薬品や日用品の会計を同時に処理できるPOSレジです。2018年にリリースしました。



「Core-POS」

#### ◇薬局本部システム

##### 「ミザル」

調剤薬局チェーンの本部が各店舗の売上や在庫を一元管理できるシステムです。2013年にリリースしました(旧「ENIF本部」)。データがリアルタイムに更新されるため、タイムリーに経営状況を把握できます。「Core-POS」と連動させれば、未収金の発生から入金までを本部で把握することができます。



「ミザル」

#### ◇病院向け在庫管理システム

##### 「ENIFwin Nex-Sus (エニフウィン ネクスス)」

大型病院内で流通する医薬品や医療材料などの在庫数を一元管理するシステムです。2010年にリリースしました。

#### ◇医療材料分割販売

##### 「ENIFme (エニフミー)」

医療機関などが医療材料を包装単位より少ない単位で購入できるシステムです。2012年にリリースしました。

#### ◇訪問看護師向け業務支援端末

##### 「エニフナース」

音声入力による訪問看護記録作成システムです。2016年にリリースしました。訪問看護師向けに特化した音声認識辞書「こえじ」を搭載しています。



「エニフナース」

#### ◇OTC医薬品の薬局受取サービス

##### 「e健康ショップ」

OTC医薬品を予約して、指定した調剤薬局で受け取ることができるウェブサイトです。2011年に立ち上げました。薬剤師の適正な指導のもとにOTC医薬品を購入できます。健康食品や介護用品なども販売しています。

#### ◇医療機関検索サイト

##### 「病院なび」

自分の症状にあった病院やクリニックを検索できるサイトです。2010年からは病院やクリニックのホームページを作成する「病院なびホームページサービス」も展開しています。

#### ◇インターネット初診受付

##### 「初診受付サービス」

「病院なび」などの医療機関検索サイトや各医療機関のホームページから初診の受付をすることができるインターネット上のサービスです。2012年にリリースしました。

#### ◇認知症高齢者保護情報共有サービス

##### 「どこシル伝言板」

認知症の人の服や持ち物に貼られたQRコードを読み取ると、家族にメールが届くシステムです。個人情報が開示されることなく、すみやかな保護、帰宅につながります。2016年にリリースしました。

#### これから新しいニーズにお応えしていきます

医療制度改革などともない、顧客のみなさまの「困っていること」は変化していきます。わたしたちの目標は、常に新しいニーズに応えるべく、進化していくことです。これからも顧客のみなさまの立場に立って、システムを開発・提供し、最大限に活用していただくために最善を尽くします。

# 物流センターとコールセンターを連携させて、「営業と物流の一体改革」を進めています

物流センターにロボットを導入して、出荷の精度を高めています。

コールセンターでは自動音声認識を活用して、的確に対応しています。

この2つを連携させて「お客さまの満足度向上」と「グループの生産性向上」をはかっています。

## 物流センター

### 「安全・安心」は医薬品流通の原点です

医療用医薬品は、患者さまの命や健康に直結します。

だからこそ、みなさまが必要なときに、必要な場所へ、必要な量を確実にお届けしなければなりません。「安全・安心の医薬品流通」を実現することは、わたしたちの使命です。この流通網の中心となっているのは、「物流センター(TBC)」です。TBCとは、Toho Butsuryu Centerの略です。

1988年に東京都大田区平和島に「東京ブロック流通センター」を開設して以降、全国各地に物流センターの建設を進めています。2018年11月には「TBC広島」(広島県広島市)を稼働させました。これらの物流センターから各事業所や医療機関を経て、患者さまのもとへ医薬品を確実にお届けしています。

### 物流センターで重視しているのは次の4つです

#### ◇トレーサビリティの充実

トレーサビリティという言葉は、製品の生産段階から消費者の手に届くまでのプロセスが追跡可能であることを指します。医薬品の流通においても、トレーサビリティの充実をはかることが、みなさまに正確かつ迅速に医薬品を届けるために不可欠です。各TBCでは、ロット(製造番号)別の在庫管理システムを導入し、流通過程のすべての段階でそれぞれの医薬品がどこにあるかを確認できるようになっています。

#### ◇出荷精度の向上

各TBCでは、医薬品の入荷から出荷までの全工程でバーコードチェックを行って、誤出荷の防止に努めています。また、「セブン9」(99.9999%)という出荷精度を実現するために、最新の自動化システムを積極的に導入しています。

「TBC埼玉」では、入荷から出荷までに3種類のロボットを計20台使うことで、人手による作業を12工程から5工程に削減できました。従業員の数も同規模のTBCにくらべて130名減り、一人あたりの生産性は2倍になりました。「TBC広島」では、ロボットによる自動化をさらに進化させました。ピッキングの対象品目は、「TBC埼玉」が約2,500なのに対し、約7,000に達します。

#### ◇徹底した温度管理

医薬品を一定の温度で管理できる保冷品倉庫を設置しています。配送の際にも専用の保冷ボックスおよび温度ロガーを用いて一定の温度を維持するように注意を払っています。

「TBC広島」では、医薬品査察の国際団体であるPIC/Sによる医薬品流通の基準に適合した保冷車を導入しています。また、トラックと入出荷口の隙間をなくす「ドックシェルター方式」も導入して、適正温度の維持に努めています。

#### ◇災害時における安定供給

TBCと営業所では災害時の停電に備えて、非常用自家発電機や自社開発の代替保冷庫(保冷コンテナ)を設置しています。「TBC広島」では自家発電3日分の燃料を保管しているほか、隣接する燃料保管施設にも1.5日分の燃料を確保しています。「TBC広島」にはヘリポートもあり、市や県から災害時の救急ヘリコプターの離発着場にも指定されており、年



(左) 広島市安佐南区に新設した「TBC広島」とヘリポート。(中)「TBC広島」のピース品(包装単位商品)ピッキングロボット。「TBC埼玉」のものより小型化、省電力化された。(右上)「TBC広島」の保冷車。(右下)ドックシェルター

2回の訓練も実施しています。物流センターが被災した場合には、すみやかに供給元を近隣の物流センターに切り替え、各事業所に医薬品を届けられる体制を整えています。情報管理の面では、物流を支える基幹システムを東京のデータセンターで運用していますが、同時に大阪のデータセンターでもバックアップし、常にデータの同期をとり、災害が起きた場合には切り替えが可能なシステムを構築しています。さらに年数回、災害対策訓練を全社規模で実施しています。

### スペシャリティ医薬品の流通を任されています

特別な製品管理、トレーサビリティを必要とするスペシャリティ医薬品は、今後上市される新薬の主流になるといわれています。必要とする患者さまの人数に限られるため、製薬会社は廃棄コストや流通コストを重視し、緻密な計画を立てて生産しています。当社グループでは、高い出荷精度と温度管理によって廃棄コストを抑制し、全国のデータが集約された基幹システムによって、流通コストも抑制します。災害に強い点も評価されて、スペシャリティ医薬品の流通を任せられるケースが増えてきました。TBCから病院やクリニックに搬送し、そのまま保管しておける小型の電子冷却式搬送装置「サルム」を用い、厳密な温度管理を要求されるスペシャリティ医薬品の搬送に力を発揮しています。



電子冷却式搬送装置「サルム」(左は本体)。内部電池と外部電源の両方で使用可能。蓋を開けるなどして庫内温度が変わったときはアラームが鳴る。庫内温度は連続1か月以上記録され、データ管理できる

### 物流センターのさらなる進化をめざしています

東京都では、大震災時に人命救助や消火活動のために、大規模な交通規制が実施されます。このときに絶やさず医薬品を流通させるにはどうしたらよいか。この課題を解決するために、わたしたちは、都の災害時広域輸送基地に指定されている京浜トラックターミナル「ダイナベース」(東京都大田区)の中に「総合物流センター」を建設中です。2020年秋頃の稼働をめざしています。「総合物流センター」が完成すると、「TBC埼玉」「TBC阪神」「TBC広島」と合わせて85台のロボットが稼働する予定です。人とロボットを調和させて最適な人数で物流の精度を高めていきます。

この「総合物流センター」は、災害時に外部からの車両の流入が規制される環状7号線より内側に位置することから、基幹的広域防災拠点施設(有明の丘)、広域基幹災害拠



首都圏に新設する「総合物流センター」の完成イメージ

点病院(都立広尾病院)にも迅速に医薬品を供給できます。周囲には災害時のヘリポート、水上輸送基地が複数あり、空路、水路も十分に確保することができます。「総合物流センター」の稼働を契機に、首都圏の物流と配送の再構築をしていきます。現在、TBCから直接医療機関に医薬品を納品する「センター直送便」と、医療機関で医薬品の検品をせずにすむ「NO検品システム」の導入を進めていますが、「総合物流センター」の稼働によって、この2つのシステムの提供エリアは、よりいっそう拡大される予定です。

### コールセンター

#### 迅速かつ的確にお問い合わせに対応しています

最初のコールセンターは、2000年7月に東京の東邦薬品(株)本社に開設されました(現・東京コールセンター)。2013年10月には「TBC札幌」に札幌コールセンターが、2014年2月には兵庫県の「TBC阪神」に西日本コールセンターが開設されています。コールセンターで営業所やTBCのリアルタイムの在庫状況を把握できるので、お客さまにすばやく的確にお答えできます。2019年12月末現在、オペレーター総数は東京・札幌・西日本コールセンター合わせて112名、電話の処理本数はひと月に約10万本です。

#### 専門性の高いご質問には二次オペレーターが対応します

電話の70%は医薬品の注文です。自動音声認識システムも活用してその場で在庫の有無と納期をお答えすることができます。また医薬品の安全性や詳細情報についての問い合わせには薬剤師が対応し、「顧客支援システム」への問い合わせには、専門研修を受けたオペレーターが対応します。こうした二次オペレーターを置くことによって、お客さまにとってワンコールで通話が完了します。「e健康ショップ」「ENIFme(エニフミー)」など多くの専用問い合わせ窓口(ヘルプデスク)も併設しています。窓口をコールセンターに集約することによって、お客さまのニーズを広く把握し、システム改善や業務改善に役立てています。

### 営業と物流の一体改革

#### 「お客さまの満足度向上」と

#### 「グループ全体の生産性向上」をめざしています

「営業と物流の一体改革」は、物流センター、コールセンター、営業現場におけるそれぞれ独立した改革ではなく、一体化した改革です。改革の速度を合わせていくことで相乗効果を発揮させ、お客さまの満足度向上とグループ全体の生産性向上の両方を実現することをめざしています。同時にグループ全体でのコスト削減も実現し、グループの「全体最適化」につなげていきます。生産性が向上した営業現場では、医療機関や患者さまの課題を解決する「顧客支援システム」の提案にさらに注力していくことができます。

# 地域医療のさらなる発展をめざして、 調剤薬局事業を展開しています

当社グループの調剤薬局は全国各地で地域に根ざした業務を行っています。  
また、「薬局共創未来」という薬局のネットワークを構築しています。  
わたしたちの調剤薬局事業の特色をご紹介します。

## ファーマクラスター（株）が調剤薬局事業を管理しています

超高齢社会を迎えるなかで、調剤薬局と薬剤師はこれまで以上に地域医療に貢献することが求められています。地域医療が機能するためには、地域に根ざした調剤薬局が健全に経営を続けることが欠かせません。わたしたちは各地の調剤薬局の経営をサポートするために、2008年12月にファーマクラスター（株）を設立しました。ファーマクラスター（株）は、調剤薬局管理会社として、各店舗がよりよいサービスを患者さまに提供できるように、経営の効率化や薬剤師の技能向上を手助けしています。当社グループの調剤薬局は2019年10月末時点で約700店です。

## 「薬局共創未来」という薬局のネットワークをつくっています

ファーマクラスター（株）は、各地の薬局経営者のための会員組織である「薬局共創未来」の事務局も務めています。「薬局共創未来」は2008年に保険薬局経営者研究会（現：薬局共創未来研究会）としてスタートし、その後、しだいに会員を増やして、2019年10月末時点で7,000法人をこえるネットワークに成長しました。

経営者の多くは、独立性と自主性を保った経営を続けたいものの、経営効率の向上や人材の確保、社員の教育、情報

の入手などで日々頭を悩ませています。そこで「薬局共創未来」では、会員のネットワークを活用して、各会員の取り組み事例を紹介したり、会員限定の講演会・セミナーを開催したり、PB（プライベートブランド）品を開発して販売支援をしたりして、各薬局の経営をサポートしています。

## 患者さまとのコミュニケーションを大切にしています

当社グループの調剤薬局には2つの強みがあります。ひとつは、グループ内で独自に開発した「ENIF（エニフ）」「ENIFvoice SP+A（エニフボイス エスピープラスエー）」「ENIFvoice Core（コア）」「ミザル」などの「顧客支援システム」を効果的に活用できること。こうしたシステムの導入によって経営と業務の効率化をはかることができます。もうひとつはグループ内の共創未来ファーマ（株）が製造・販売する高品質のジェネリック医薬品を安定的に入荷できること。患者さまに安心していただけるのはもちろんのこと、増え続けるジェネリック医薬品のなかから信頼できるものを探し出す労力を省くことができ、業務の効率化につながります。

効率化によって生み出された時間は患者さまと接する時間にあてることができます。薬剤師は薬学の専門家として、患者さまに正しい服薬方法をお伝えするとともに、副作用や飲み合わせのリスクがないかを確認・説明しています。わたしたちは調剤室にこもりきりになるのではなく、こうした顔と顔を合わせたコミュニケーションを大切にしています。患者さまひとりひとりに合わせた対応をすることによって、みなさまの健康をサポートすること。そのことが薬剤師の誇りや喜びにつながり、さらに患者さまへのサービス向上へとつながるものと考えています。

## 在宅医療の一員として患者さまのご自宅を訪問しています

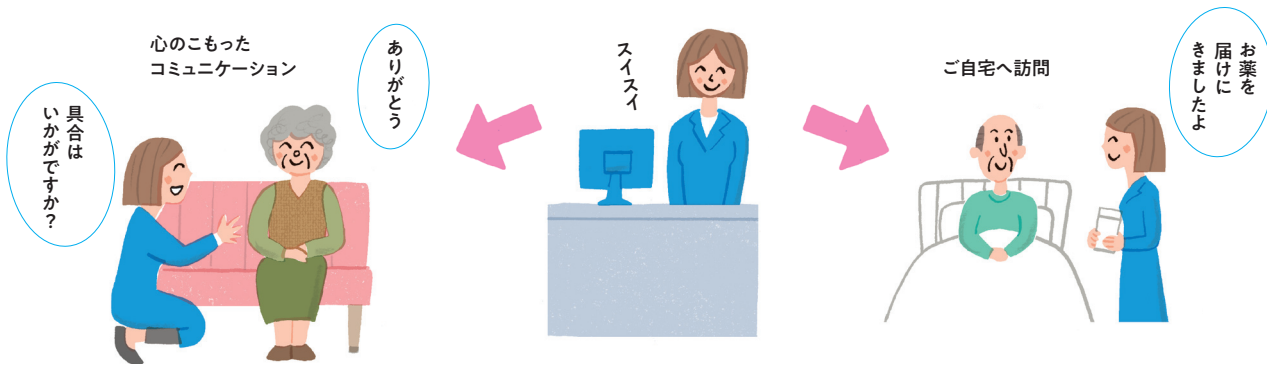
超高齢社会の日本では、従来の入院型の治療から、地域で高齢者を見守り、ケアしていく時代を迎えています。調剤薬局も地域包括ケアの一員として、在宅医療にも対応する「かかりつけ薬剤師・薬局」になることを求められています。当社グループの調剤薬局も、患者さまが住みなれたご自宅で安



（株）ファーマみらいの「府中薬局 アゼリア館」。（株）ファーマみらいは当社グループ最大のチェーンで、2019年11月末時点で371の店舗を持つ

## 当社グループの調剤薬局の強み

## 「顧客支援システム」による業務の効率化



心して療養していただけるように薬剤師がご自宅を訪問しています。

在宅医療では、ひとりの患者さまに対して、医師、訪問看護師、ケアマネージャー、介護士など、さまざまな職種がチームを組んで、ケアにあたります。そのチームの中で、薬剤師はお薬を届けたり、お薬についてご相談を受けたりするのはもちろんのこと、患者さまの服薬状況、お薬の効果、副作用の有無などを確認しています。

わたしたちは、在宅医療の重要性を意識し、多職種連携に積極的に参加して、自らの専門性を生かして患者さまひとりひとりのQOL(生活の質)向上につながる医療サービスを提供できるように努めています。

### 「高度薬学管理機能」によって地域医療に貢献していきます

近年、がんや難病の方も外来で治療することが多くなり、住み慣れた地域で療養するようになりました。こうした患者さまが安心して療養できるように、「かかりつけ薬剤師・薬局」は、「高度薬学管理機能」を持つことが期待されています。たとえば、日本臨床腫瘍薬学会が認定する「外来がん治療認定薬剤師」が薬局に勤務して、自宅で療養するがん患者の方に専門的な服薬指導を行うなどです。

当社グループでは、所属する薬剤師が専門的な知識を身につけられるように、彼らを大病院で約半年間研修させる取り組みを始めました。臨床での業務を通して知識を深め、技術を高めています。また、医師や病院薬剤師などの病院スタッフが退院する患者さまにどのような療養方針を伝えているかを知ることによって、調剤薬局での質の高い服薬指導につなげていきます。これからも専門性の高い薬剤師を育成して、地域医療をサポートしていきます。

### 気軽に立ち寄れる薬局をめざして地域との交流を深めています

わたしたちは、地域の住民・患者さまの健康意識を高め、健康寿命を延ばしていくために、地域社会との取り組みを積極的に進めています。

当社グループの(株)ファーマみらいは、店舗での「健康

フェア」を定期的に行うとともに、地域で開催される健康イベントやお祭りに積極的に参加しています。測定機器を用いた健康チェック、簡易血液検査、管理栄養士による食事の相談会など、さまざまなプログラムをおりまぜながら、地域との交流を深めています。目標は処方せんがないときでも気軽に立ち寄れる薬局になることです。

### さまざまな仕事で薬剤師としての知識と技術を生かしています

当社グループの薬剤師は、調剤薬局で仕事をするだけではありません。たとえば、医薬品卸売の営業所に勤務する管理薬剤師は、薬事法関連法規を遵守できているか、医薬品を安全に管理できているかなどを日々チェックするとともに、MSへ医薬品についての情報を提供しています。そのほか、「顧客支援システム」の開発に従事したり、コールセンターで専門的な質問に答えたりすることも、当社グループの薬剤師の大切な仕事です。薬剤師としての知識と技術を生かして、安全・安心の医薬品流通に貢献できるように、さまざまなフィールドで努力を続けています。

### 「ヒヤリハット報告」を集めて安全についての研究を行っています

わたしたちは薬局での事故を限りなくゼロに近づけるために、「ヒヤリハット報告と活用」に取り組んでいます。労働災害における経験則のひとつ「ハインリッヒの法則」では、重大な事故1件の背後に軽微な事故が29件、さらにその背後に事故寸前の事態(ヒヤッとしたこと、ハッとしたこと)が300件あるとされています。

(株)ファーマみらいでは、医療安全支援室を設置して各薬局から「ヒヤリハット」を集めて、東京大学と共同で研究しています。さまざまな経験を持つ薬剤師たちが「ヒヤリハット」を解析・討論することによって対策が講じられ、その結果を各薬局へ配信しています。薬剤師たちは実際の業務の中のさまざまなリスクに「気づく」ことができるようになり、事故の防止につながっています。東京大学との共同研究の成果は、有志の薬剤師が教授の指導の下で論文を執筆し、学会で発表しています。

# 高品質なジェネリック医薬品を製造・販売し、その安定供給に努めています

わたしたちはジェネリック医薬品の供給体制をよりよいものにするために、ジェネリック医薬品の製造販売事業を展開しています。厳格な品質検査や工夫をこらしたパッケージ開発など、独自の取り組みをご紹介します。

## 「自信を持って品質の高い医薬品を提供したい」が原点です

国民医療費を抑制するために、ジェネリック医薬品の使用拡大が求められています。政府は2020年9月までにジェネリック医薬品の数量シェアを80%にすると定めており、2018年9月時点で72.6%に達しています。

しかし、使用が拡大する一方で、混乱や不安が生まれています。同じ成分の薬に対して数十社がジェネリック医薬品を発売することがあるため、医師や薬剤師のみならず「どれを選べばよいか判断に迷う」という声をよく聞きます。また、製造量が少なく安定供給されなかったり、発売されたものの数年で発売中止になったりすることもあり、調剤薬局にとっては仕入れや在庫管理がむずかしいという声もあがっています。販売される製品は厚生労働省の品質基準をクリアしているとはいえ、患者さまのあいだには品質に対する不安も根強く残っています。

こうした混乱や不安があるなかで、医薬品卸売事業を営むわたしたちも自信をもって品質の高いジェネリック医薬品を安定供給したいと考えるようになりました。検討を重ねた結果、2016年11月にジェネリック医薬品の製造・販売を行う共創未来ファーマ(株)を発足しました。その後、順調に製品数を増やしており、2019年12月末で76成分164品目に達しています。

## 高品質の医薬品を供給するために厳しい検査を課しています

厚生労働省の基準をクリアした薬のなかでも、有効成分が体に吸収されていく度合いや安定性の数値にはばらつきが生じます。共創未来ファーマ(株)は、東京都品川区の自社工場内にある品質管理棟に精度の高い検査機器を導入し、厳しい基準を自らに課して、品質の向上に取り組んでいます。

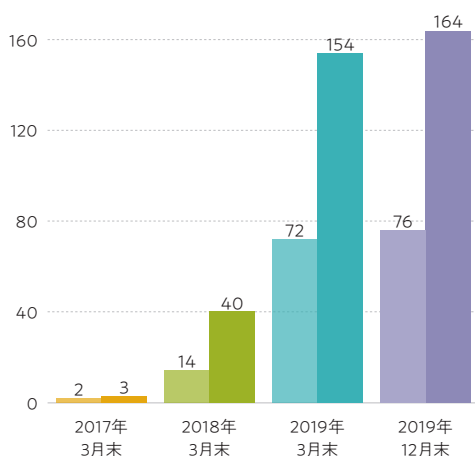
## 「KMPパッケージ」で薬剤師の負担を軽減しています

KMPとは、KYOSOMIRAI PHARMAの略で、パッケージ(個装箱)に当社ならではの工夫をほどこしています(次ページ下の写真参照)。箱の表面にさまざまな情報を記載して、中を開けなくても必要なことがわかるようにしています。また、廃棄時に上から押すと簡単に潰れる「クラッシュ機能」が高く評価されており、2019年の日本パッケージングコンテスト(公益社団法人日本包装技術協会主催)で「アクセシブルデザイン包装賞」を受賞しました(丸金印刷(株)との共同出品)。こうした工夫は、卸売事業を通して医療機関のみならずのニーズを把握している当社グループならではの強みといえます。

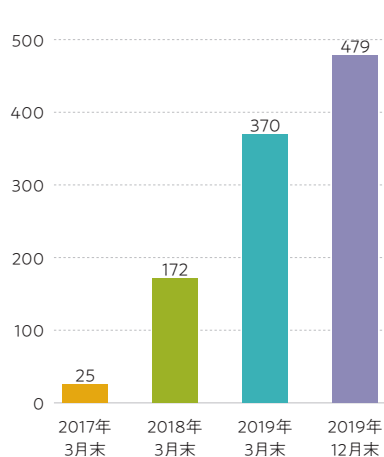
## 環境負荷の低減に取り組み、「ISO14001」を取得しています

工場では、汚染物質をそのまま排出しないのはもちろんのこと、あらゆる面で省エネやリサイクルに取り組んでいま

製品数 左:成分数 右:品目数



採用病院数(200床以上) 院内採用施設のみ



共創未来ファーマ(株)品川工場

す。やみくもに実行するだけでなく、実際に効果が出ているかどうかの点検に力を入れており、定期的に会議を開いてデータをチェックしています。環境マネジメントシステムの国際標準規格「ISO14001」の認証も取得しています。

### コンプライアンスの向上に力を入れています

厚生労働省の「医療用医薬品の販売情報提供活動に関するガイドライン」の2019年10月全面適用に向けて、共創未来ファーマ(株)では販売情報監督室を設けるなど社内体制を整備するとともに、適正な広告・PR活動のため、外部有識者を加えた審査・監督委員会の定期的開催を開始しています。

### 市場のニーズを把握して安定供給を続けていきます

わたしたちの卸売事業のMSは、全国の病院やクリニック、調剤薬局を日々訪問し、医薬品についての新しい情報をお伝えしています。グループ内に卸売事業と医薬品製造販売事業を持つ「製販一体型ビジネスモデル」ならではのスピーディな情報提供が可能です。

また、両事業を持つことで、「いつどのくらいの数量が必要とされるか」という市場のニーズもつかみやすく、長期間にわたる安定供給が可能となります。これらの点が高く評価されて、2019年12月末までに200床以上の病院の479施設において共創未来ファーマ(株)製品を採用いただいています。今後も事業の拡大に向けてよりいっそう努力してまいります。

### 品質を高めるための設備と検査機器

#### 天秤室



標準品や試薬の計量を行います。セミクロ天秤は0.00001g単位を測ることができます。

#### 溶出試験機



有効成分が体内で溶けていくスピードをin vitro(試験管内)で調べます。

#### 無菌試験用アイソレーター



無菌の環境をつくり出します。医薬品の無菌試験に使用します。

### 「KMPパッケージ」の工夫



#### 含量規格表示

他の含量規格も記載しています。この場合、1錠=2mgの錠剤も販売していることを示しています。



#### 新バーコード

変動情報(製造番号や使用期限)や販売包装単位などを確認することができます。

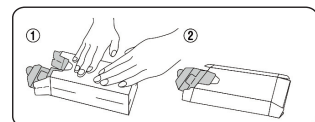
#### 錠剤イメージ図

開封前に錠剤の概要を確認することができます。錠剤そのものには、片面ではなく両面に名称を入れて、なおかつ刻印ではなくプリントにすることで視認性を高めています。



#### クラッシュ機能

廃棄するときに、両手で上から押しと簡単に潰れます。



#### 製品情報カード

ミシン目で切り離して薬剤棚の製品情報カード(製品名、QRコード)として使用することができます。



#### GS1コード

製品情報カードにGS1コード(流通のための国際的なコード)を印刷しています。

#### QRコード

QRコードを読み取ることで、最新の添付文書(医薬品の使用者や医師、薬剤師向けの製品情報を記載した書面)を確認することができます。



## よりよい社会づくりのお役に立てるよう、 CSR活動に取り組んでいます

「環境」「患者さま」「顧客」「社員」「地域社会」「株主」。6つの領域でCSR活動を進めています。2018年度の活動成果を領域別にご報告いたします。

### 1 環境のために

## 社員ひとりひとりが自覚を持って、 エコアクトに取り組んでいます

環境保全は現代社会の大きな課題であり、企業も積極的に力を尽くすことを求められています。社員各自ができることから、省エネルギーやCO<sub>2</sub>排出抑制に取り組んでいます。

### エネルギーと廃棄物の削減を通して 環境保全に取り組んでいます

#### マテリアルフローを継続して把握しています

東邦ホールディングスは、事業活動を通してさまざまなエネルギーや水資源、製品、資材を使い（インプット）、その結果としてCO<sub>2</sub>や汚水、廃棄物を排出しています（アウトプット）。この流れを「マテリアルフロー」（p17）といいます。環境負荷低減への取り組みを効果的に進めるためにマテリアルフローを継続的に把握しています。

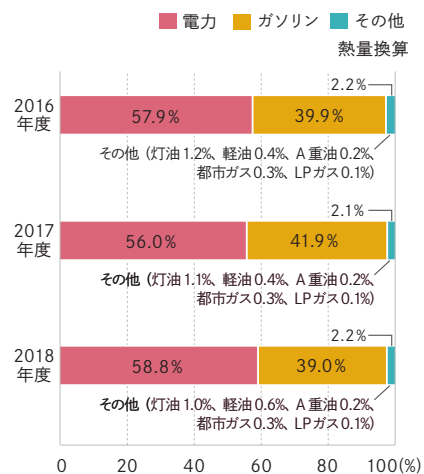
#### 使用エネルギーの95%以上が電力とガソリンです

東邦ホールディングス（株）および東邦薬品（株）が使用したエネルギーは、電力とガソリンで占められています。ガソリン使用量が減る一方で、電力使用量が増加しています。今後は、各種エネルギーを効率よく使うための設備の見直しや車両の導入を検討してまいります。

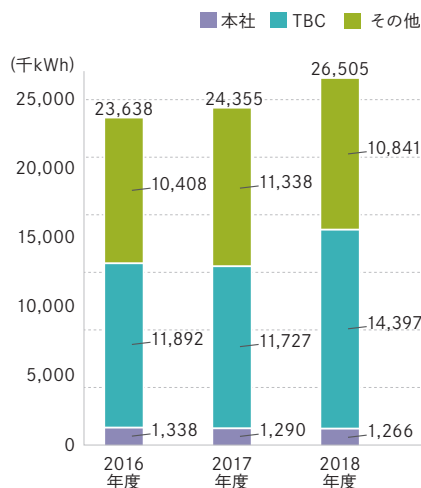
#### 電力使用量の削減に努めています

東邦ホールディングス（株）および東邦薬品（株）の2018年度における電力使用量は、前年比で8.8%増加しました。本社は1.9%、その他は4.4%減少しました。その他とは営業部

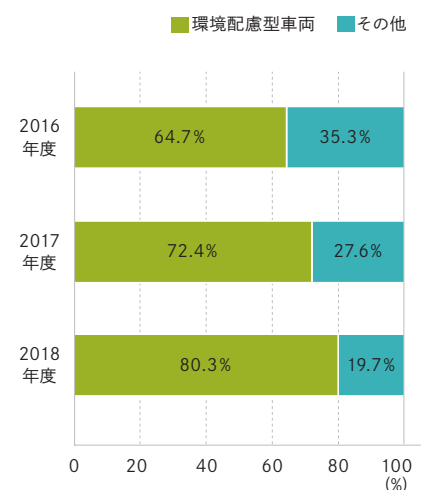
エネルギー使用比率 ⑧



電力使用量 ⑧



環境配慮型車両の導入比率 ⑧



一部の事業所で使用量の再集計を行ったため、2017年度のデータを遡及修正しています



や営業所などの建物を指します。一方、TBCは「TBC広島」の新設が影響して22.8%増加しました。

### 環境配慮型車両への転換に努めています

ガソリンと軽油はおもに営業車両の燃料として使用されています。東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)では、低公害・低燃費の環境配慮型車両への転換に努めてきました。両社における2017年度国土交通省認定の低排出ガス車(☆☆☆☆=有害物質75%低減レベル)の占める割合は80.3%です。いわゆるエコカー(ハイブリッド車など)は、環境配慮型車両のうち、2.4%です。

### 限りある水資源を大切にします

わたしたちの事業活動における水の用途は、トイレなどの生活水のほか、環境美化目的、飲料、一部施設の加湿機能付き空調に限られています。製造業のように上水と下水の量が大幅に異なることはありません。東邦ホールディングス(株)と東邦薬品(株)の2018年度の水道使用量は、前年度を大きく上回りました。新設工事における漏水などが原因です。水の大切さへの理解を深めていきます。

### 廃棄物の削減に取り組みます

産業廃棄物とは、事業活動にともなう排出物のうち、廃棄物処理法で規定されたものです。そのうち人の健康または生活環境にかかわる被害を生ずるおそれがあるものが「特別管理産業廃棄物」として、とくに厳しく管理することが求められています。

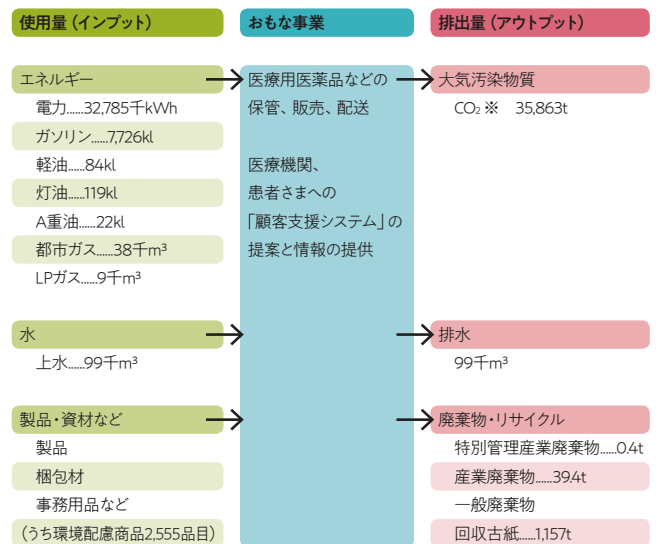
2018年度は産業廃棄物総量が前年比40.7%増加しました。旧「TBC岡山」の営業所転用工事によって、金属くずが大量に廃棄されました。今後、よりいっそう削減に努めます。またTBCや事業所においては、古紙回収(医薬品の段ボール箱

などの有価物化)に意欲的に取り組んでいます。2018年度は1,157 tでした。

### 環境配慮商品を大切に使いま

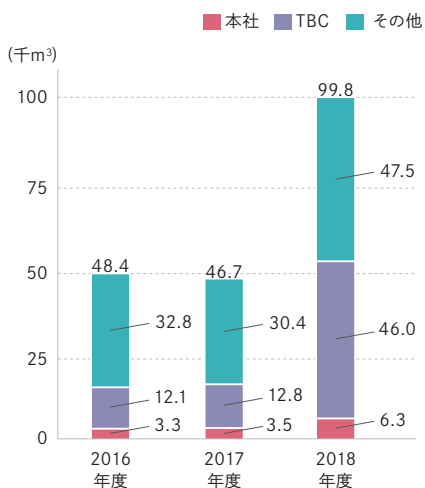
東邦ホールディングスでは、事務用品などの消耗品について「カウネット」を利用し、グリーン購入法適合商品や環境負荷の低い商品を積極的に購入しています。近年、環境配慮商品の購入数量比率は減少傾向にありますが、全社的なコスト削減活動によって、消耗品の購入数量が減少した結果です。環境負荷の低い消耗品を大切に長く使い続ける傾向も見られます。なお、東邦薬品(株)とグループ各社では、情報端末「ENIF」を活用して、カウネットの環境配慮商品を手軽に購入する仕組みを医療機関へ提案しています。

### 東邦ホールディングスのマテリアルフロー(2018年度) ①



※CO<sub>2</sub>排出量の算定にあたっては、地球温暖化対策推進法に基づく排出係数を用いています

### 水道使用量 ②



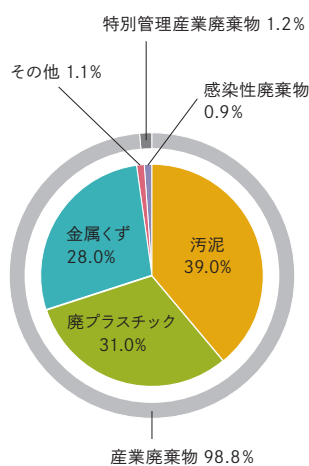
対象組織

①: 東邦ホールディングス(株)、東邦薬品(株)、(株)セイエル、(株)幸耀、九州東邦(株)、沖縄東邦(株)、(株)東邦システムサービス、ファーマクラスター(株)

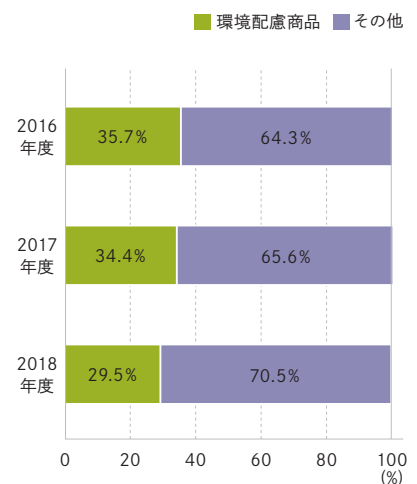
②: 東邦ホールディングス(株)、東邦薬品(株)

③: 東邦ホールディングス(株)、東邦薬品(株)、九州東邦(株)、ファーマクラスター(株)、(株)ユース

### 産業廃棄物排出量構成比(2018年度) ③



### カウネット購入数量構成比 ④



## 2 患者さまのために

# みなさまの健康と安全・安心な生活を支えるために、新しいサービスを開発しています

認知症の人を保護する「どこシル伝言板」、病院探しを手助けする「病院なび」、初診の申し込みができる「初診受付サービス」、診療時間を予約できる「診療予約システム」、OTC医薬品などを予約購入できる「e健康ショップ」などをご紹介します。

## 「どこシル伝言板」を通して 認知症の人を見守っています

東邦ホールディングスは、認知症高齢者保護情報共有サービスの「どこシル伝言板」を、2016年から各自治体に向けて展開しています。

開発のきっかけは、認知症の高齢者が行方不明となり、身元不明のまま亡くなってしまった事故でした。「すぐにご家族に連絡がとれていれば……」という思いから、QRコードを利用した情報共有サービスを思い立ちました。

服やバッグ、杖などに貼られたQRコードを発見者がスマートフォンで読み取るだけで、すぐにご家族と自治体の担当者に第一報のメールが届きます。発見者が「発見場所」「現在の居場所」などを入力すると第二報が届きます。発見者の画面には、あらかじめご家族が登録した「保護時に注意すべきこと」も表示されます。「“おじいさん”と話しかけると怒りやすくなるので、“先生”と話しかけてください」などと対応の仕方を載せておけるので、ご本人も発見者も落ち着いて会話をすることができます。このような発見者への表示は災害時にも力を発揮します。「〇〇を毎食後に服用しています」などと薬の名称を書いたり、「人工透析をしているので、水をたくさん飲ませないで」などと健康上の注意事項を書いたりしておけば、福祉避難所でその人を保護した医療関係者が適切な行動をとることができます。災害発生時に通信回線が混雑して電話がつながりにくい状況でも、メールな

で比較的つながりやすいのも利点です。

そのほかの大きな特長は、ご本人もご家族も発見者も氏名や住所などの情報を登録・入力する必要がない点です。個人情報保護の観点から安心・低コストで管理・運用することができます。また、QRコードという広く知られたシステムを利用している点も特長といえます。「どこシル伝言板」を知らない人がためしに読み取って見たことが保護につながった事例もあり、だれもが見守りに参加することができるサービスです。これらの点が自治体から高く評価され、2019年12月末までに80市町村での導入が決まっています。今後も普及に力を尽くします。

## 「病院なび」と「病院なびホームページサービス」で 病院探しをお手伝いします

「病院なび」は、患者さまが自分の症状に合った病院やクリニックを検索できるサイトで、2019年12月末時点で月間1,550万人以上がアクセスしています。医療機関の住所や電話番号、診療時間などのほか、医師の専門分野、対応可能なおもな疾患と治療法、受診しやすい時間帯など、MSが収集した当社独自の情報が掲載され、だれもが安心して病院を訪れることができます。

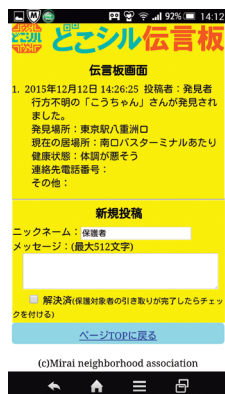
なお、患者さまが知りたい情報は各医療機関のホームページにも掲載されていなければなりません。そこで、2010年から医療機関のホームページを作成する「病院なびホームページサービス」を展開しています。

## 「初診受付サービス」では「事前問診」が好評です

「初診受付サービス」は、「病院なび」や各医療機関のホームページから24時間いつでも簡単に初診および2回目以降の受付ができるサービスです。2012年2月に開設しました。

「事前問診」の機能があり、「どのような症状か」「いつから続いているか」「薬や食べ物のアレルギーはあるか」などについて回答すると、その内容が医療機関に送信されます。医療機関は事前に診察の準備を整えることができ、患者さまはより質の高い診療を受けることができます。このサービスには人間ドックや健診の予約機能も付加されています。

「病院なびホームページサービス」は、2019年12月末時点で、2,460軒の医療機関と契約しています。「初診受付サービ



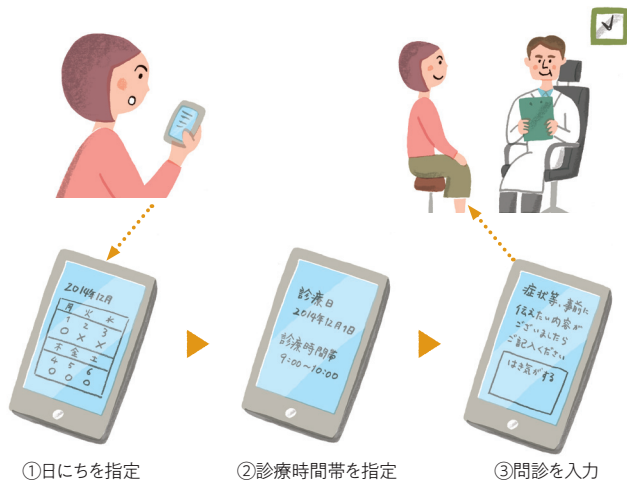
(左上) QRコードの左には自治体名が印刷される。(左下) 服や持ち物に貼られたQRコード付きラベルシール。(右) 発見者とご家族が直接やりとりする伝言板画面

ス」は、2019年12月末の時点で全国1万1,228軒の医療機関と契約しています。サービスを利用する患者さまは日々増加しており、1か月の受付数は6万人を超えています。

今後もみなさまの受診の手助けになるよう、「病院なびホームページサービス」と「初診受付サービス」の普及に力を入れていきます。

### 「初診受付サービス」の流れ

- 1 体調不良を感じたときに、自分の症状に合った医療機関を探します。
- 3 事前に症状を伝えておけば、患者さまは不安を軽減でき、医師もスムーズな診察が行えます。



- 2 画面の案内に沿って入力していけば、簡単に初診の受付ができます。「口頭では言いにくい症状でも画面入力なら伝えやすい」と好評です。

### 「診療予約システム」で院内での待ち時間を短縮させています

1995年、東邦薬品(株)は24時間いつでも診療時間を予約できる診療予約システム「LXMATE(エルエックスメイト)」を開発し、グループ会社とともにその普及に取り組んできました。2007年にはインターネット専用の「SELENE(セレネ)」を、2011年には「LXMATE HeLios(ヘリオス)インターネット簡易版」をスタートしました。これらのシステムを導入すれば、患者さまの待ち時間は大幅に短縮されます。院内や待合室での滞在時間が短くなるので、院内感染のリスクが軽減され、駐車場の混雑も緩和されます。

### 「e健康ショップ」でOTC医薬品などを予約・購入できるようにしています

東邦ホールディングスは、2011年1月にウェブサイト「e健康ショップ」を立ち上げ、「おくすり予約システム」をスタートさせました。これは、ウェブサイト上でOTC医薬品を予約し、患者さまの指定した調剤薬局(「e健康ショップ」の加盟薬局)で購入して受け取れるサービスです。

OTC医薬品は種類が多く、店頭と並ぶ商品はごく一部です。「e健康ショップ」では、当社の物流システムを利用することで、医薬品1個の予約でも3日程度で指定薬局に納品され、患者さまは送料もかからず商品を手に入れます。調剤薬局に出かけられない方などのために、自宅配送も行ってい

ます(要指導医薬品、第一類医薬品、指定第二类医薬品は除く)。

「e健康ショップ」では、OTC医薬品のほかにも、介護用品や健康食品、ヘルスケア用品、日用品など、健康にまつわるさまざまな商品を取り扱っています。2019年12月末時点で合計2万品目に達しています。加盟薬局は2019年12月末時点で1万4,181軒です。町を歩いていてひと目でわかるように、加盟薬局には「e健康ショップ」のステッカーが貼られています(ウェブサイトでも加盟薬局を検索できます)。

### 「けんこうサポートサービス」で患者さまに最適な情報を提供しています

(株)ファーマみらいは、2018年7月から調剤薬局を訪れる患者さま向けに「けんこうサポートサービス」を始めました。これは、患者さまひとりひとりの調剤・問診データを活用して、LINE配信や店内のデジタルサイネージを通して、来局状況に合わせた情報を提供するサービスです。

LINE配信は、患者さまが来局していないときのサービスです。たとえば「この地域でインフルエンザが流行し始めました」と注意をうながし、長期処方薬を服用中の方に「あと1週間でお薬がなくなります」とお知らせしています。2019年9月までに240店、約4,000の方が利用しています。

デジタルサイネージは、患者さまが来局しているときのサービスで、当社のレセプトコンピュータ「ENIFvoice Core(エニフボイス コア)」が患者さまのデータを読み取ると同時に、その方の属性や疾患に合わせた動画を流すことが可能です。たとえば50代以上の女性が来局したときは骨粗鬆症の啓発動画を流し、専用什器に陳列したサプリメントや健康食品の中から骨粗鬆症向けの商品を動画で提案できます。2019年9月までに202店で導入されています。

### 「ENIファーマシー」によって薬局での待ち時間を短縮させています

東邦薬品(株)およびグループ会社は、医療機関や薬剤師会に処方せん送信システム「ENIファーマシー」を提案しています。患者さまが、病院などから受け取った処方せんを調剤薬局に送信すると、調剤薬局ではあらかじめ調剤の準備ができるため、患者さまの待ち時間が短縮されます。2019年12月末までに41都道府県、418施設に導入されています。2019年5月にリリースされた最新版の「ENIファーマシーX(テン)」は、専用サーバーとインターネット回線を利用することで、従来よりも送信速度が向上しました。



LINEのメッセージ画面



デジタルサイネージと専用什器

## 3 顧客のために

## 医療機関の業務を効率化するために、 さまざまなシステムを展開しています

医薬品の自動発注と余剰在庫の自動<sup>あんぶん</sup>按分ができる「ミザル」、音声入力で電子薬歴を作成できる「ENIFvoice SP+A」と「ENIFvoice Core」、物販を支援するPOSレジ「Core-POS」、医療材料を分割販売する「ENIFme」などをご紹介します。

### 薬局本部システムの「ミザル」で 薬剤師の業務と薬局経営を効率化しています

薬局本部システム「ミザル」は、調剤薬局チェーンの本部が各店舗の売上や在庫のデータをウェブブラウザ上から一元管理できるクラウド型薬局本部システムです。各店舗のレセプトコンピュータからリアルタイムでデータを集約することができます。また、店舗でも集約されたデータの閲覧が可能です。当社グループの「ENIFvoice Core (エニフボイスコア)」「Core-POS (ポス)」だけでなく、各社のレセプトコンピュータに対応し、運用に関してレセコンの種類を問いません。2013年にリリースされた当時は「ENIF本部」という名称でしたが、2019年に「ミザル」に改称しました。「ミザル」はおおくま座の恒星で、2つの星が引力で引き合って軌道を描く二重星です。「薬局のみなさまの強力なパートナーでありたい」という思いをその名称に込めました。

「ミザル」にはとくに好評を得ている機能が2つあります。

ひとつは「自動発注機能」です。過去の処方データをもとに需要を予測して自動的に医薬品を発注します。予測によってまとまった量を発注するので、結果として配送される回数が減り、薬が届くたびに行っている入荷作業（検品、入庫、棚入れ）の回数を減らせます。導入した店舗の約6割は週1、2回の入荷で済んでいます。入荷時にはロットと使用期限が自動反映されるため、入庫時にレセプトコンピュータに手作業で入力する必要はありません。出庫に関しては、レセコンからの情報が即座に反映されることで発注などの時間が削減されます。その時間を服薬指導や在宅業務などにあてることができ、対物から対人へと業務をシフトできます。

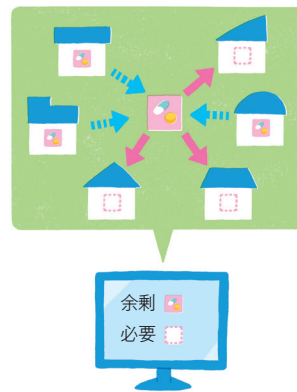
もうひとつ支持されているのが「余剰在庫自動按分機能」です。各店舗の余剰在庫品を自動登録することが可能で、登録された医薬品は過去の使用実績をもとに受け入れ可能な店舗に自動的に振り分けられます。チェーン全体の不要な在庫を減らすことができ、経営の効率化につながります。

「ミザル」は2019年12月末時点で、全国の調剤薬局2,134店舗に導入されています。（株）ファーマみらいからのフィードバックを受けて、自動発注の精度を高めるなど、機能の充実に力を注いでいます。

#### 「自動発注機能」の導入による業務改善



#### 「余剰在庫自動按分機能」の導入による経営改善



### 「ENIFvoice SP+A」と「ENIFvoice Core」で 薬歴作成の作業効率を改善しています

#### 音声入力によって薬歴と服薬指導の質の向上に寄与しています

薬歴とは、患者さまの体調の経過や服薬指導の内容、服薬による副作用の有無などを記録したもので、この記録が次の適切な服薬指導につながります。薬歴の作成に時間がかかると、服薬指導に費やせる時間が短くなり、そのぶん薬歴に記載する情報も少なくなります。わたしたちはこの悪循環を防ぐために、音声認識による薬歴作成支援システム「ENIFvoice」を2009年6月にリリースしました。マイクに向かって話すと音声が入力されるので、すばや

く正確に薬歴を記録することができます。翌年5月には後継機種「ENIFvoice SP(エスピー)」を、2017年には電子薬歴を一体化した「ENIFvoice SP+A(プラスエー)」をリリースしました。薬剤師の訪問業務に対応するためにも、薬歴や音声認識辞書のデータをクラウド化しています。いつもと違うパソコンや他の店舗で作業するときも、レベルアップした状態の音声認識を使用できます。「ENIFvoice SP+A」を導入したチェーン店のデータによると、1秒間に音声入力した文字数は平均で6.5文字に達します。これはキーボード入力の3倍です。記載される情報の量が増えて、より具体的かつ詳細に書かれるようになりました。「ENIFvoice」シリーズは、全国の調剤薬局と52の薬学系大学(教材として)で、2019年12月末時点で1万1,489台が導入されています。

### レセコンと一体化した「ENIFvoice Core」を発売しました

2018年には「ENIFvoice SP+A」を搭載したレセプトコンピュータ「ENIFvoice Core」を発売し、2019年12月末までに368軒に導入されています。電子薬歴とレセコンを音声認識で操作できるので、効率よく作業することができます。さらにクラウド型なので、同じ法人のチェーン店であればどの店舗でも瞬時に薬歴情報を閲覧することができます。患者さまは、出張先や旅行先でも、かかりつけの調剤薬局のときと同じように質の高い服薬指導を受けられます。いまのところ個人情報の管理の問題もあり、ほかの法人や医療機関との薬歴情報の共有は認められていませんが、患者さまの利便性を考えると、徐々に認められていくことが予想されます。情報共有のインフラとして医療業界全体を支援していきます。

#### 「ENIFvoice Core」が普及したときのメリット



### POSレジの「Core-POS」で調剤薬局の物販を支援しています

地域医療の充実が求められるなかで、調剤薬局と薬剤師は、「かかりつけ薬剤師・薬局」および「健康サポート薬

局」として機能することを期待されています。「健康サポート薬局」の役割のひとつに、OTC医薬品や健康食品の販売があります。その際、レジをレセプトコンピュータと連動させて調剤の会計も同時にできないと、業務がきわめて煩雑になってしまいます。この課題を解決するのが、レセコン連動型POSシステムの「Core-POS」です。OTC医薬品をスムーズに販売できるように、OTC医薬品の添付文書を印刷する機能も付いています。要指導医薬品と第一類医薬品の販売時には警告メッセージが表示されます。キャッシュドロワー(現金用引き出し)の上にタブレット端末を載せたコンパクト設計なので、設置しやすいのもメリットです。2019年10月の消費増税にともない、「Core-POS」への関心が高まり、2019年12月末時点で379軒の調剤薬局に導入されています。

### 「ENIFme」と「エニフナース」を通じて、多職種間の連携を手助けしています

#### 「ENIFme」によって医療材料を1個口から購入できます

「かかりつけ薬剤師・薬局」の要件のひとつに、「患者さまのご自宅に向いて医薬品や医療材料を提供すること」がありますが、これまで医療材料(点滴用チューブや創傷被覆材、注射器など)は大きな包装での流通が一般的で、医療機関では保管場所のスペースの問題もあり、多種類の医療材料を常時揃えておくことは困難でした。「ENIFme(エニフミー)」(2012年リリース)に登録すれば、「ENIF」で医療材料のバーコードを読み取るだけで、医療材料を1包装単位の1個口からでも簡単に購入できます。「ENIFme」を導入している施設は2019年12月末時点で1万2,639軒です。

#### 音声入力によって訪問看護師の業務をサポートします

訪問看護師のみなさまが報告書や記録書を作成する負担を少しでも軽減できればとの思いから、モバイル端末で音声入力を使って簡単に訪問看護記録を作成できる「エニフナース」を開発し、2016年4月にリリースしました。「訪問看護記録」というアプリを使うと、いつでも、どこでも、音声入力ですぐに訪問看護記録を作成できます。訪問看護ステーションに戻ってから手書きのメモを見ながらパソコンで入力するのに比べると、大幅な時間の短縮になり、記録の量と質も向上します。静岡県看護協会の訪問看護ステーションに導入されているほか、着実に導入先は増えています。

#### 在宅医療に携わる多職種のみなさまをつないでいます

在宅医の協力のもとに医療材料についての研修会も全国で実施しています。薬剤師だけでなく、医師や訪問看護師、ケアマネージャー、管理栄養士などが参加し、在宅医療に携わる多職種の方たちの交流の場にもなっています。「ENIFme」は、開発当初から多職種連携のプラットフォームをめざしていました。MSは訪問看護ステーションを積極的に訪問し、「エニフナース」を提案しています。MSが各医療拠点の特徴をほかの拠点に伝えれば、拠点同士が連携しやすくなります。これからも多職種の方々をつなげてまいります。

## 4 社員のために

# いきいきと働ける職場になるように、 福利厚生や研修の制度を整えています

社員が健康でやりがいをもって働ける職場環境をつくることは、人々の健康に寄与する企業の当然の責務です。再雇用や福利厚生、研修の取り組みについてご報告します。

## 人物特性を重視した雇用に 努めています

2019年3月末時点の東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)の従業員総数は5,004人です。2018年4月には2社合同で78人を新たに採用しました。性別や国籍、年齢にかかわらず、それぞれの特性を重視して選考し、かたよりのない人員構成になるように努めています。

## 女性が働きやすい職場環境を整えています

2016年4月に女性活躍推進法が施行されました。東邦薬品(株)は2021年3月までの「行動計画」を策定し、厚生労働省に提出しています。同計画では「職種区分ごとの業務を見直し、雇用環境の整備を行う」「管理職に占める女性の割合を4.0%にする」という2つの目標を立てて、その実現に取り組んでいます(後者は2016年度に4.1%となり、目標達成)。

## 経験と能力のある社員を定年後も再雇用しています

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)は2006年から、定年後も継続勤務を希望する社員を「キャリアスタッ

フ」の呼称で再雇用し、2018年度の再雇用率は92.4%となっています。

## 障がい者雇用を推進しています

2018年4月から障がい者法定雇用率が2.0%から2.2%に引き上げられました。東邦薬品(株)では2018年度は2.08%です。今後も取り組みを強化していきます。

## 働きやすい環境をつくるために福利厚生制度を整備しています

「TBC札幌」の施設内に「みらい保育園」を開設し、2016年10月1日から運営しています。



「みらい保育園」

## キャリアに合わせた研修を通して 力のある人材を育成しています

## 新入社員のための研修を実施しています

2018年度は医薬品卸売事業の78人、調剤薬局事業の96人が受講しました。

### 雇用に関する基本情報

項目		2016年度	2017年度	2018年度
従業員数(人)		4,176	4,901	5,004
従業員数の内訳(人)	正社員	3,003	3,354	3,323
	嘱託	308	432	469
	契約社員	541	657	730
	臨時※	324	458	482
正社員の男女の内訳(人)	男性	2,325	2,618	2,552
	女性	678	736	771
役職の男女の内訳(人)	男性	814	905	885
	女性	35	40	45
平均勤続年数(年)		17.3	16.1	15.8

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)  
※パートタイマーとアルバイト

### 再雇用制度の利用者数

項目	2016年度	2017年度	2018年度
定年到来者(人)	105	115	133
再雇用制度利用者(人)	101	108	123

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)

### 障がい者雇用率

項目	2016年度	2017年度	2018年度
障がい者雇用率(%)	2.07	2.09	2.08

東邦薬品(株)

#### ◇4月 全体研修(全員)

会社の事業展開や「顧客支援システム」の操作理解、ビジネスマナーや医薬品業界の基礎知識など。13日間。

#### ◇5～6月 実地研修(卸売事業)

営業所での日常業務やTBCでのピッキングなど。

#### ◇9～10月 薬局研修(調剤薬局事業)

東京、大阪、新潟の3会場にて。

#### ◇10～翌2月 eラーニング(卸売事業)

社内eラーニングシステムにて、疾病についての知識や、業務遂行に必要な基礎知識、安全管理など。



新入社員研修

#### アメリカの医療業界を学ぶセミナーを開催しています

東邦ホールディングスでは、医療先進国であるアメリカの薬局経営について学ぶ「USセミナー」を2018年11月に8日間実施し、17名が参加しました。

#### 交通事故講習を実施し、安全運転への意識を高めています

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)では、社員の社用車による交通事故ゼロをめざし、全社会議において、営業所単位の事故件数や事故原因を報告し、事故の防止を呼びかけるとともに、各営業所で交通安全運転講習を実施しています。さらに、若年層の運転技量不足や車離れにかんがみ、新入社員研修時に教習所での「コメンタリー教習」を実施しているほか、新入社員の車両をはじめ、各営業所の車両に順次「エコサム(安全運転エコドライブツール)」を装着して運転技量の向上をはかっています。

#### 人事評価制度を整備しています

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)は、業績、能力、勤務態度などの評価基準を職位ごとに設定し、イントラネット上のシステムで人事評価を行っています。

#### 社員の心の健康を保つため ストレスチェックを実施しています

従業員のメンタルヘルスを維持し、過重労働を未然に防ぐために、2019年12月末までにグループ7社(4,791人)においてストレスチェックを実施しました。ストレスチェックの結果を労働環境のさらなる改善につなげていきます。

#### 顧客支援に重点を置いたMTP研修も実施しています

東邦薬品(株)とグループ会社は、顧客のニーズに対して「顧客支援システム」を提案・発案し、成果を出せる社員を育てるために、「MTP(Medical Total Planner)研修」を実施しています。受講者が実際に「顧客支援システム」に触れ、使用法や顧客への提案方法について学びます。

MTP研修は1クール3泊4日を3クール実施します。2018年度は48人が修了しました。MTP研修を修了した社員は、さらなるスキルアップをめざして、「Senior MTP研修」を受けることができます。2018年度は38人が修了しました。

2018年度からは両研修の内容を変更しました。MTP研修の前に「MTP選抜研修」を開催し、その受講者が両研修のファシリテーター(進行役)となって、ディスカッション中心の研修をしています。

#### おもな福利厚生制度と取得実績(2019年3月末)

制度	内容	2016年度	2017年度	2018年度
育児休業制度(人)	父母ともに育児休業を取得する場合、子が1歳2か月に達するまでの間に1年間の休業を取得できる(パパママ育休プラス)	30	37	25
育児短時間勤務制度(人)	復職後、子が3歳に達するまでの勤務時間を5時間45分から6時間の範囲内に短縮できる	17	12	14
介護休業制度および介護休暇制度(人)	要介護状態の家族を持つ場合、年間93日までの休業を取得できるほか、年5日までの休暇を取得できる	2	3	4
介護短時間制度(人)	復職後1日2時間以内での短縮勤務を選択できる	0	0	1
リフレッシュ休暇および奨励金付与制度(人)	勤続年数10年、20年、30年、35年の対象者に休暇と奨励金を付与	268	274	323
在宅勤務制度(人)	特定の業務を効率的、集中的に遂行するために、一定期間自宅での業務従事を認める	1	0	1
フレックスタイム勤務制度(人)	業務の都合により、フレックスタイムによる勤務を選択できる	1	0	0
年金相談(人)	社会保険労務士による面談方式の個別年金相談を実施	34	43	38
健康相談(回)	月1回、産業医による健康相談を実施	24	24	24
栄養相談(回)	管理栄養士による栄養相談を実施	4	2	4

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)

## 5 地域社会のために

# 安心して暮らせる町にしていくために、 地域の人たちと協力して活動しています

わたしたちは、全国各地の事業所を通じて、地域社会に根ざした活動を行っています。認知症の人とそのご家族へのサポート活動のほか、「認知症カフェ」や「健康フェア」の開催、スポーツやイベントを通じた支援などをご紹介します。

## 「認知症サポーター」を養成して 認知症の人々の支援をしています

東邦ホールディングスは、2009年から厚生労働省の「認知症サポーターキャラバン」に参加しています。認知症サポーターキャラバンは全国キャラバン・メイト連絡協議会が運営し、自治体や企業などと協同で認知症サポーター養成講座の講師「キャラバン・メイト」を育成しています。認知症サポーター養成講座を受講すると「認知症サポーター」として認定されます。東邦ホールディングス全体では2019年4月末時点でのべ3,527人が講座を受講し、認知症サポーターとして認定されました。講座で身につけた知識に基づいて業務に取り組むほか、職場を離れたときもひとりひとりが地域住民の一員として、認知症の人およびそのご家族と積極的に接していくことを心がけています。

## 「どこシル伝言板」を通して 見守りの輪を広げています

認知症の人を見守る人々をもっともっと増やしたい。わたしたちはそのように考えて、「どこシル伝言板」(p18)を各自治体に提案しています。「どこシル伝言板」は、認知症の人の服や持ち物に貼られたQRコードを読み取るだけで、そのご家族にメールが届くサービスです。だれもが負担を感じることなく、認知症の人とそのご家族の手助けをできます。「認知症の人を助けたいけれど、どう声をかけていいかわからない」という人も多いため、「声かけ訓練」の実施も始めました。

各自治体では、見守りの目を増やすべく、民間の事業所などと「見守り協定」を結んでいます。わたしたちの卸売事業は事業所を全国各地に配置し、地域に溶け込んでいます。各地域にすこしでも貢献できるよう、「どこシル伝言板」の導入自治体だけでなく、さまざまな自治体と見守り協定を結んでいます。これからも認知症の人やそのご家族が安心して暮らせるよう、見守りを続けていきます。

## 調剤薬局で認知症カフェを 開催しています

東邦薬品(株)の管理栄養士チームとファーマクラスター(株)

の調剤薬局は、認知症カフェを開催しています。共創未来古河南薬局(茨城県古河市)に続いて、2020年はOGP薬局荒川店(東京都荒川区)で「おくすりカフェ in OGP薬局」を始めています。荒川区地域包括支援センター、社会福祉協議会の協力を得て、認知症の人とご家族、また地域で認知症の人を支える方たちの活動をサポートしています。

認知症カフェでは、認知症についての理解を深めていただくために、薬剤師による認知症のお薬についての講話や、管理栄養士による予防のための栄養相談を実施しています。脳トレや折り紙、AIロボットによる体操などもとり入れて、毎月1回、飲み物とお菓子を食べながら楽しい時間を過ごしていただいています。地域に住んでいる方々がその人らしい生活をいつまでも続けられるように、多職種で連携することで適切なアドバイスを送れるように心がけています。このような活動が全国に広まるように引き続き努力してまいります。

## 各地の調剤薬局や老人ホームで 「健康フェア」を開催しています

(株)ファーマみらいでは、2016年から原則として年に1回各店舗または各エリアで「健康フェア」を開催しています。このイベントを始めたのは、処方せんを持っていないときでも気軽に調剤薬局を訪れて、セルフメディケーションのために薬局と薬剤師を活用してほしいと考えたからです。

店舗や地域の健康イベントにブースを出して、薬剤師がお薬相談を実施しています。「服用する薬を減らしたい」などの薬についての質問だけでなく、「こんなとき何科を受診すればいい?」などさまざまな質問が寄せられます。「お医者さんに聞きにくいことも相談できる」と好評をいただいています。

そのほか、管理栄養士による栄養相談や、さまざまな機器を用いた健康測定も行っています。健康測定では「血管年齢測定」「骨量チェック」「肌年齢測定」が人気です。測定の結果に合わせて、食事のアドバイスやサプリメントの提案もしています。ハンドクリームを用いたハンドケア講習も人気を集めています。健康イベントには多いところで2日間で500人が訪れます。

同様のフェアを介護老人保健施設でも開いています。また、地域包括支援センターの依頼に応じて管理栄養士がフレ



イル予防の講習会なども行っています(フレイルとは、加齢にともない心身の活力が低下した状態のこと)。

これからも「健康フェア」や日々の業務を通して、地域のみなさまの健康に寄与できるよう努力してまいります。



共創未来 市川薬局での「健康フェア」。  
左はハンドケア講習

健康イベントにブースを出店

### 募金型飲料自販機を通して 寄付を行っています

東邦ホールディングスは、1996年から認定NPO法人「ジャパン・カインドネス協会」が運営する募金型飲料自販機を導入しています。募金型自販機で飲料を買うと、購入金額のなかから1円と飲料メーカーから1円の合計2円が社会福祉団体などに寄付される仕組みです。自販機のボタンを指で押すことから、「ゆび募金」とも呼ばれています。

また、東邦ホールディングスの自販機総数は、2019年3月末時点で359台ですが、そのうちの204台が災害時にはお金を入れずに使用できる災害対応自販機です。

### エコキャップ回収活動に参加し、 その輪を広げています

東邦ホールディングスは、グループ会社、事業所、部署ごとにエコキャップ回収活動に取り組んでいます。本社、物流センター、営業所などから回収したペットボトルのキャップは、再資源化され、発展途上国の子どもたちへのワクチン購入費として活用されます。

上記以外のグループ内の事業所から回収された6,011個のキャップは、小学校などの各種団体へ寄付されました。

### 「スフィーダ世田谷FC」のパートナーとして 地域活動を進めています

東邦ホールディングスの母体である東邦薬品(株)は、1948年に東京都世田谷区で創業しました。以来、この地に本社を置き、世田谷区内でさまざまな地域活動に積極的に取り組んできました。2013年からは世田谷をホームタウンとする女子サッカークラブ「スフィーダ世田谷FC」のオフィシャルパートナーとして支援をスタートしました。

「スフィーダ世田谷FC」は2001年4月に「サッカーに対し熱く純粋な想いを持った女性へ最適な環境を提供すること」を目的として設立され、スポーツ活動を通じて地域社会へ参加し、良好なコミュニティを築くことをめざしています。これからも「スフィーダ世田谷FC」とともに、地域振興に貢献していきます。



「スフィーダ世田谷FC」

### 大学生ヘインターンシップの場を 提供しています

東邦ホールディングスは、大学生に対して医薬品卸売事業部門と調剤薬局部門でインターンシップを実施しています。医薬品卸売事業部門では、2018年度は文系・理系の学生16名、薬学部の学生6名が参加しました。調剤薬局部門では、2018年度は426名の学生が参加しました。



医薬品分割販売業務を見学する  
インターンシップの学生たち

### 演劇イベントへの協賛を通して 学生の文化活動を支援しています

東邦ホールディングスは、世田谷区の世田谷パブリックシアターが実施する舞台芸術普及プログラム「未来の舞台人を創る」に協賛しています。2018年度は15校の中学校・高校から60名の生徒を招待しました。また、杉並区の座・高円寺が実施する観劇プログラム「あしたの劇場・劇場へいこう！」に協賛しています。杉並区の公立28校の小学4年生2,672人を招待するとともに、一般来場者1,942人が観劇しました。

### チャリティープロジェクトに協賛して 障がい者の就労などに協力しています

わたしたちは「世田谷アートタウン」のイベント「フラッグリサイクルプロジェクト」に協賛しています。毎年、期間中に世田谷区の街路灯に社名などを記したフラッグ(旗)が掲げられますが、障がい者のみなさまの就労につながるよう、世田谷区の福祉作業所に委託して、フラッグをエコバッグやトートバッグ、文房具入れにリサイクルしています。

6 株主のために

# 健全な経営を持続していけるように、 経営体制の強化に努めています

わたしたちは、株主や投資家のみなさまの期待と信頼に応える企業であり続けるために、コーポレート・ガバナンス体制とリスク管理体制の強化に取り組んでいます。健全な経営を続けていくためのさまざまな方策をご紹介します。

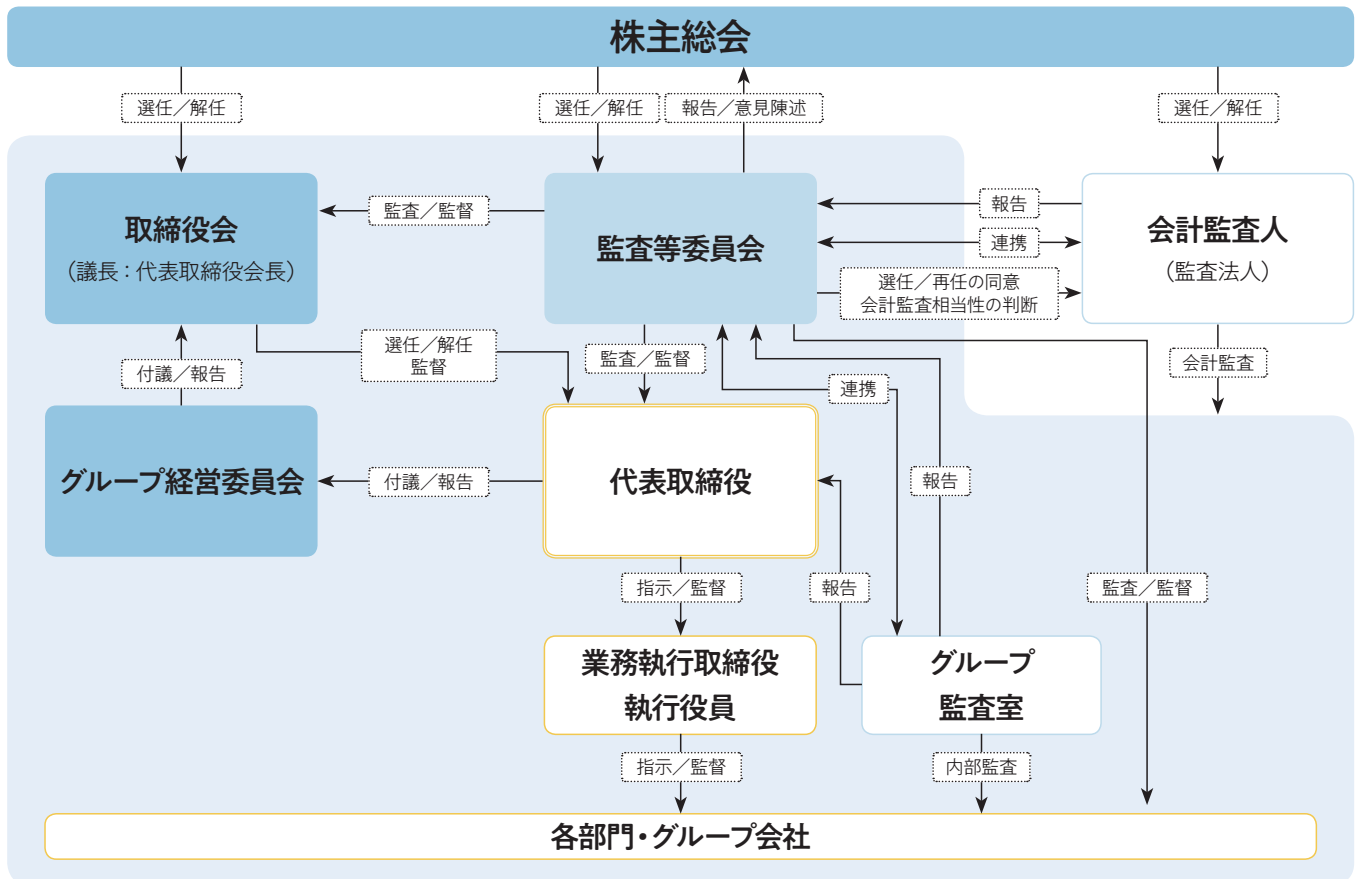
## コーポレート・ガバナンスのさらなる充実に取り組んでいます

東邦ホールディングス(株)は、経営活動の透明性と健全性を維持し、意思決定の迅速化、経営責任の明確化、経営に関する監査や監督の強化をはかるため、コーポレート・ガバ

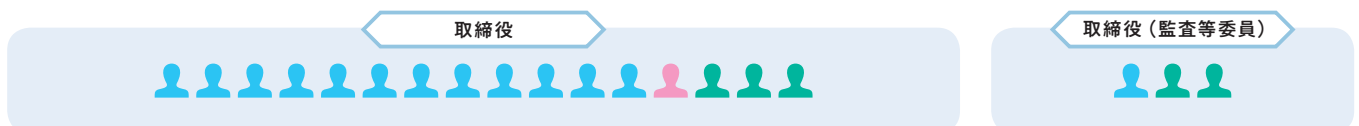
ナンス(企業の経営を管理・統制する仕組み)の充実に取り組んでいます。取締役会では、経営上の意思決定および業務執行の監督を行っています。機動的な経営体制を構築するため、ならびに責任や評価を明確にするため、取締役の任期は1年としています。監査等委員の取締役は2年です。

取締役は19名で構成されています(2019年6月)。女性取

東邦ホールディングス(株)の業務執行体制、経営監視体制および内部統制の関連図



取締役会の構成員 ピンクは女性、グリーンは社外



締役は1名。社外取締役は5名です。女性の視点からの意見を尊重し、さらに社外取締役を増やすことで業務執行に対する監督や監視体制をいっそう強化するとともに、外部有識者の意見を経営に反映できるようにしています。

取締役会での意思決定をスムーズに進めるために、取締役会に提出される議案は、月に2回開催されるグループ経営委員会で事前に審議されます。グループ経営委員会は、東邦ホールディングス(株)、東邦薬品(株)、ファーマクラスター(株)などの取締役・執行役員などで構成されています。

取締役会での意思決定プロセスについては、監査等委員である取締役3名(うち社外2名)が監査・監督し、議案内容の適法性を吟味するとともに、経営の透明性も確保しています。さらに、グループ監査室(グループ会社の監査を行う)や会計監査人(会計監査を行う)と定期的に情報共有や意見交換を行って、さらなる監査体制の強化に取り組んでいます。

なお、わたしたちもグループでは、東京証券取引所が2018年6月に改訂したコーポレート・ガバナンス・コードののっとしてコーポレート・ガバナンス報告書を作成し、東京証券取引所に提出するとともにホームページに掲載しています。

### 倫理綱領を全社員に配付し、法令や社会規範を周知しています

東邦ホールディングスは、2011年に「共創未来グループ倫理綱領」を制定し、法令や社会規範を遵守し、企業としての社会的責任を果たすべく努めています。2017年には、調剤薬局事業や医薬品製造販売事業の拡大を考慮に入れた改定版を配付しました。この倫理綱領は、グループスローガンや経営理念に基づき、全社員の業務活動における行動指針を定めたものです。また、医薬品医療機器等法、薬剤師法、独占禁止法、景品表示法とそれに基づく医療用医薬品卸売業公正競争規約などを遵守するためのポイントも解説しています。この倫理綱領を全社員(契約社員、派遣社員、アルバイト、パートタイマーを含む)に配付し、さらに各事業所に常備して業務委託先のスタッフにも周知を徹底しています。

### リスクを回避するためにグループ全体でリスク管理体制を整えています

#### リスク管理に注力しています

東邦ホールディングスは、「リスク管理基本規程」に基づき、コンプライアンス(法令の遵守と企業倫理の確立)を推進するとともに、経営に重大な影響をおよぼすリスクを回避するため、「グループ・コンプライアンス・リスク管理委員会」を設置しています。前述の「共創未来グループ倫理綱領」も同委員会において制定されました。実務現場のリスクを見逃さないために、委員会は当社グループの各部署の代表者16名で構成されています。さらに、テーマごとに数名のワーキングチームを設け、現場の声を反映させた実効性のあるリスク管理体制の構築をめざしています。東邦ホールディングス(株)は、2019年10月にグループ・リスクマネジメント室を設立しました。

### コンプライアンス研修を実施しています

新入社員および中途入社社員にコンプライアンスの重要性を認識させるために、入社時の研修の必須項目として、コンプライアンス研修を実施しています。

### 医薬品の情報提供が適正かどうか教育・監督しています

2019年4月に厚生労働省の「医療用医薬品の販売情報提供活動に関するガイドライン」が適用されました。これは医薬品の広告やPR活動をより適正なものにしていくための指針です。10月には、医薬品卸売事業各社と共創未来ファーマ(株)に、販売情報監督室を設立し、ガイドラインに準拠した情報提供ができるよう従業員に対して教育・監督を行っています。

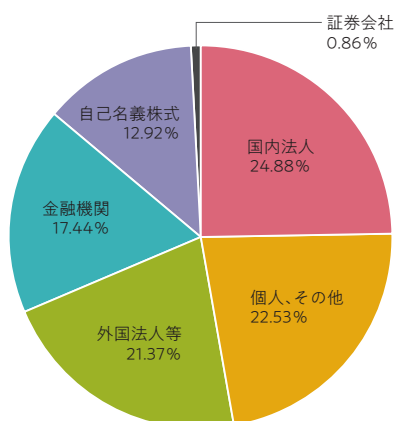
### 適時・適切に情報を開示してIR活動に取り組んでいます

東邦ホールディングス(株)は、金融商品取引法などの関連法令や証券取引所規則を遵守し、公平かつ適時・適切に企業情報を開示するなど、IR活動(Investor Relations: 投資家向け広報)に積極的に取り組んでいます。第2四半期(中間)決算と本決算後には、決算発表とあわせて記者会見を行い、機関投資家・証券アナリストなどを対象にした決算説明会を実施しています。また、当社ウェブサイトにおいて決算説明会の資料を公開するほか、音声による配信サービスも行っています。少人数のsmallミーティングや個別ミーティングにも積極的に取り組んでいます。海外の機関投資家向けには、開示文書や決算説明会資料の英訳をウェブサイトに掲示するほか、経営トップが諸外国に赴いて機関投資家との対話を実施しています。2018年度は、7月にイギリスとフランスで、12月にアメリカで実施しました。

### 株を1単元以上保有する株主へ株主優待品を贈呈しています

東邦ホールディングス(株)では、毎年3月31日(当社期末)最終の株主名簿に記載または記録された1単元(100株)以上を保有する株主へ、株主優待品を贈呈しています。

所有者別株主分布状況(2019年3月末)





全ては健康を願う人々のために

共創未来

 東邦ホールディングス株式会社

本社

〒155-8655 東京都世田谷区代沢5-2-1

TEL.03-3419-7811(代表)

CSR報告書のお問い合わせ

丸の内オフィス(広報・IR室 CSR課)

〒100-6613 東京都千代田区丸の内1-9-2

グラントウキョウサウスタワー 13F

TEL.03-6838-2830

<https://www.tohohd.co.jp/>



本報告書は、環境に配慮し、FSC®認証紙を使用し、植物油のインキを使って「水なし印刷」で印刷しています。