

東邦ホールディングス

CSR報告書

TOHO HOLDINGS CSR REPORT 2016

2016

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]

3社の概要／財務データ(連結)／年表	3
--------------------	---

[トップメッセージ]

みなさまの「安全と安心」を守るために 医療のさらなる発展に全力を尽くします	4
--	---

[事業概要]

医薬品卸売事業と調剤薬局事業と医薬品製造販売事業によって みなさまの健康をサポートしています

医薬品を通して、全国のみなさまに「安全と安心」をお届けしています	6
物流センターとコールセンターの機能を充実させて「営業と物流の一体改革」を進めています	8
医療機関と患者さまの立場に立って「顧客支援システム」を提案しています	11

[活動報告]

「全ては健康を願う人々のために」を掲げて CSR活動に取り組んでいます

CSR活動は、「グループスローガン」と 「中期経営計画」に基づいて進めています	14
--	----

① 環境のために 社員ひとりひとりが自覚をもってエコアクトに取り組んでいます	15
② 患者さまのために みなさまの健康を支えるためにサービスとシステムの機能強化につとめています	18
③ 顧客のために 医療に従事するみなさまをサポートするために新しいシステムを開発・提案しています	20
④ 社員ののために やりがいをもっていきいきと働けるように、職場環境や福利厚生制度を整えています	22
⑤ 地域社会のために 地域のさらなる発展に貢献できるように、地域の人々との交流を深めています	24
⑥ 株主のために 健全な経営を持続できるように、強力な経営体制を構築しています	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。

対象期間

2015年度(2015年4月1日～2016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

会社概要

3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	〒100-6613
オ フ ィ ス	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 (2016年3月末)
株 式	東京証券取引所 市場第一部 (証券コード:8129)
代表取締役	代表取締役会長 河野 博行 代表取締役社長 濱田 矩男
従 業 員 数	7,969人(連結) (2016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	〒100-6613
オ フ ィ ス	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10F,12F,13F
設 立	2008年(平成20年)11月4日
資 本 金	3億円 (2016年3月末)
代表取締役	代表取締役社長 枝廣 弘巳
事 業 内 容	医療用医薬品、検査薬などの卸売



本社本館



本社新館

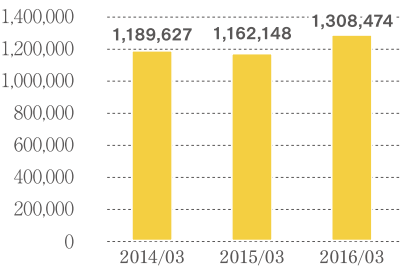


丸の内オフィス

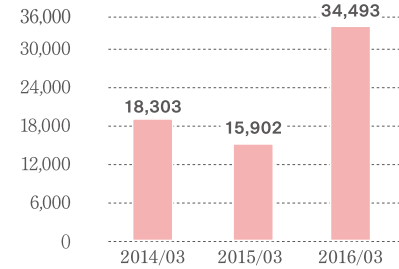
会 社 名	ファーマクラスター株式会社
本社所在地	〒100-6613 東京都千代田区丸の内1-9-2 グラントウキョウサウスタワー10F
電 話 番 号	03-6838-2853 (代表)
設 立	2008年(平成20年)12月24日
資 本 金	10百万円 (2016年3月末)
代表取締役	代表取締役社長 田中 三郎 代表取締役副社長 野村 卓三
事 業 内 容	調剤薬局事業の管理

財務データ(連結)

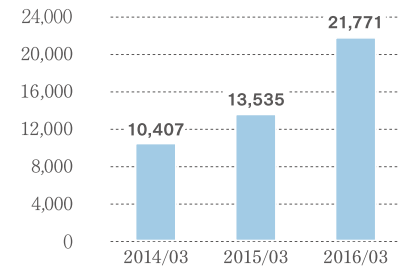
売上高 (単位:百万円)



経常利益 (単位:百万円)



当期純利益 (単位:百万円)



年表

2015年	8月20日	東邦ホールディングス(株)が、通所介護(デイサービス)施設運営会社の全株式を取得し、子会社化。共創未来メディカルケア(株)とする
2016年	4月1日	東邦薬品(株)が、訪問看護師向け業務支援端末「エニフナース」を発売
	4月8日	東邦ホールディングス(株)が、医療用医薬品の製造・販売を行うエール薬品(株)と業務提携。9月1日に全株式を取得し、完全子会社化
	4月21日	東邦ホールディングス(株)が、ベトナムの医薬品卸売会社のAIC GROUP「日越医薬品交流フォーラム」を開催。同社と業務提携
	6月29日	東邦ホールディングス(株)が、監査等委員会設置会社に移行
	9月9日	東邦ホールディングス(株)が、西日本で医薬品卸売事業を行う大洋薬品グループ7社の全株式を取得 東邦ホールディングス(株)が、九州で医薬品卸売事業を行う(株)エムコム九州の全株式を取得
	10月1日	東邦ホールディングス(株)が、滋賀県、三重県で医薬品卸売事業を行う(株)大正堂を完全子会社化 「TBC札幌」に企業内保育施設「みらい保育園」を開設
	11月1日	エール薬品(株)の商号を共創未来ファーマ(株)に変更し、医療用医薬品の受託製造に加えて、ジェネリック医薬品を中心とした医療用医薬品の開発・製造・販売事業を展開

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みます)。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

発行

2017年3月(次回発行は2018年11月予定)

〔注記〕・文中の数値は端数を切り捨て処理しています
・「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

みなさまの「安全と安心」を守るために 医療のさらなる発展に全力を尽くします

医療業界は大きな変革の時代を迎えています。

みなさまの健康をサポートするために、わたしたちが果たすべき責務とはなにか。

弊社代表が2015年度のおもな取り組みと今後の目標を申し述べます。

少子・超高齢社会に対応し、 質の高い医療の実現に貢献します

2016年の年末に経済財政諮問会議による「薬価の抜本改革」の議論がありました。議論がトップダウンでなされた事実を鑑みますと、わたしたちをとりまく事業環境の変化が加速することが想定されます。

日本はこれまでにない少子・超高齢社会を迎えつつあります。国はいまの充実した国民皆保険を維持するために、ジェネリック医薬品の推進や薬価の引き下げなど医療費の抑制に取り組んでいます。医薬品の供給体制は大きな変革の時代を迎え、変化のスピードはますます加速しています。

わたしたちはかかる急速な環境変化に迅速に対応し、最優先課題を先取りするために「営業と物流の一体改革」を進めるとともに、病院、クリニック、薬局の課題を解決する当社独自の「顧客支援システム」を開発・提案して、付加価値提供型営業モデルの変革を追求しています。

「営業と物流の一体改革」とは、ロボットによる高度自動化を実現させた「物流センター」と、機能を深化・拡充させた「コールセンター」によって、グループ全体の生産性を向上させることです。

また、「顧客支援システム」を提案することによって他社との差別化を図り、フィービジネスの拡大による収益の底上げにつなげています。

2015年度はC型肝炎治療薬の販売が好調だったこともあり、売上高は前期比112.6%、営業利益は285.7%、経常利益は216.9%、純利益は160.8%と、いずれも過去最高となりました。

しかしながら今後は厳しい時代が続くと想定されます。わたしたちは適正利益を確保していくために引き続きさまざまな努力を続けてまいります。

2016年6月には、東邦ホールディングス(株)を監査等委員会設置会社に移行しました。取締役会の監督機能を強化するとともに、経営の効率性と機動性のさらなる向上をめざしています。

また、2016年11月に共創未来ファーマ(株)の事業を開始しました。医療用医薬品の受託製造事業に加えて、独自の検証システムによる品質の担保を行い、ジェネリック医薬品を中心とした医療用医薬品の開発・製造・販売事業を展開してまいります。当社グループの社員全員が、責任と自信を持って、医療機関へ提案してまいります。

物流センターとコールセンターを高度化して 「営業と物流の一体改革」を推進しています

わたしたちは、「安全・安心の医薬品流通」を実現することが医薬品卸売事業と調剤薬局事業を行う企業としての社会的使命だと考えています。

この流通業務の中心となるのが、全国に9つある物流センターです。最先端の技術を導入して「セブン9(99.99999%)」という高い出荷精度をめざしています。とくに「TBC埼玉」では、最先端のロボットを導入することで、他の物流センターに先がけて「セブン9(99.999991%)」を達成しました。

これまでの流通業界では、重さとサイズの異なるさまざまな商品を扱うため、ロボットを導入しても効果が小さいとされていましたが、「TBC埼玉」では出荷精度だけでなく生産性も大幅に向上しています。

2016年12月には、自動化をより進めた「TBC広島」を起工しました。ロボットによる自動ピッキングがピッキング作業全体の9割に達する予定です。

さらに、ロット管理によるトレーサビリティと保冷品自動倉庫による温度管理にも気を配っています。近年開発が進んでいる希少疾病用医薬品(オーファンドラッグ)には、厳格な品質管理が求められるものが多く、当社グループの流通体制は製薬会社と医療機関から厚い信頼を寄せていただいています。災害用として、物流センターのみならず、多くの営業所でも自家発電機などの設置を進めています。

コールセンターにつきましては、代沢本社内のほかに「TBC札幌」と「TBC阪神」に併設しています。これまで各

東邦ホールディングス株式会社
代表取締役社長

濱田 矩男



営業所で行っていた受注業務をコールセンターに集約することによって、営業所業務の効率化をはかっています。共創未来ファーマ(株)のヘルプデスクも設置して、さらなるお客様満足度の向上をめざしています。

これら物流センターとコールセンターの高度化によって、効率と生産性が向上してまいりました。あわせて医薬品卸売事業の営業現場における業務の見直しをはかることによって、グループ全社規模での「全体最適化」をはかっています。

よりよい地域医療の実現のために 「顧客支援システム」を開発しています

「顧客支援システム」のなかでは「ENIFvoice SP(エニフボイス エスピー)」と「初診受付サービス」が堅調で、お客さまから高い評価をいただいております。2017年には、クラウド型の自動音声認識・電子薬歴一体型システムの「ENIFvoice SP+A(プラスエー)」を本格上市いたします。薬剤師の仕事の流れや患者さまとの接し方を大きく変えて、薬剤師がその職能を最大限に発揮することができる環境を提供するものと考えています。

国の医療費抑制の流れのなかで、在宅医療をはじめとする「地域医療」の重要性が増しています。わたしたちもかかりつけ医や訪問看護師、薬剤師がスムーズに連携し、それぞれがよりいっそう力を発揮できるように、さまざまな「顧客支援システム」を開発しています。

2012年からは医療材料分割販売システム「ENIFme(エニフミー)」によって在宅医療をサポートしています。それまで医療機関は医療材料を箱単位で購入しなければならず、保管スペースの問題から多種類を常備しておくことが困難でした。必要な医療材料がスムーズに入手できないことが在宅医療のネックとなっていました。わたしたちは「ENIFme」を通して、患者さまごとに必要な医療材料を1個口から購入できるようにいたしました。

2014年に設立したシンクタンク・総研の「未来創研」では、外部有識者を集めて、理想的な医療のあり方、医薬品卸

売や薬局の果たすべき役割を調査および研究しています。大きな成果としては、地域医療を研究する過程で訪問看護師をサポートする必要性を認識したことから、「エニフナース」(2016年4月発売)の開発につながりました。

「エニフナース」は、訪問看護師が音声入力を活用して看護記録を作成できるシステムで、訪問看護業務に特化した独自の音声認識辞書を搭載しているので、きわめてスピーディに記録をつけることができます。記録作成業務の負担が軽減し、ひいては看護の質の向上にもつながります。

「ひとりひとりのエコアクト」を心がけて 環境の保全に取り組みます

わたしたちは、省エネルギー化が低コスト化の実現につながっていくと考えています。「TBC埼玉」と「TBC大宮」において、空調機の制御装置の導入や照明をLEDに切り替える取り組みを始めました。今後も順次、エネルギーの合理的な活用と事業効率の向上をはかっていきます。

わたしたちの医薬品卸売事業と調剤薬局事業の特徴は、事業所が全国各地に広がっていることです。地域に深く根ざしてこそこの企業であることを肝に銘じて、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。そのことがグループ全体の成果につながるものと信じています。今後も、「ひとりひとりのエコアクト」を胸に刻みながら、社員一同、環境保全活動に継続して取り組んでまいります。

「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、医薬品の安定供給を実現することはもちろんのこと、みなさまが「安全で・安心で・質の高い医療サービス」を受けられるよう、よりいっそう努力していく覚悟でございます。

医薬品卸売事業と調剤薬局事業と
医薬品製造販売事業によって
みなさまの健康をサポートしています

医薬品を通してみなさまの健康に
貢献することが、わたしたちの使命です。

医薬品を通して、全国のみなさまに 「安全と安心」をお届けしています

わたしたちが安全かつ安心して暮らすためには、医薬品が欠かせません。
医薬品がみなさまのお手元に届くまでの流れをご説明します。



製薬会社で製造された医薬品は、東邦薬品(株)とグループ会社を通じて病院・クリニックなどの医療機関や調剤薬局に販売・配送され、医師や薬剤師の手を経てみなさまのもとに届けられます。

調剤薬局の薬剤師たちは、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(お薬の正しい服用方法や副作用についての情報を伝えること)を行っています。

医薬品卸売の業務を担当するのは、MS(マーケティング・スペシャリスト)です。MSは、医療機関に対して医薬品を販売するとともに「顧客支援システム」(p11~13)も提案します。さらにMSとともに医薬品配送を担うのが各事業所に

所属するEMS(エニフ・マーケティング・サポーター)です。MSとEMSは、全国9か所の「物流センター」(p8~10)を経由して各事業所に運ばれた医薬品を各地の医療機関にお届けします。

さらに、わたしたち東邦ホールディングスは、グループの調剤薬局を支援・管理しています。

近年、在宅医療や在宅看護の普及にともなって、患者さまのご自宅に医師が訪問して治療を行ったり、薬剤師が医薬品を届けて服薬指導をしたりすることも増えてきました。

わたしたちは、みなさまが安全に、安心して暮らせるように、「必要な医薬品」を「必要なとき」に、「必要な場所」へ、「必要な量」だけお届けしています。

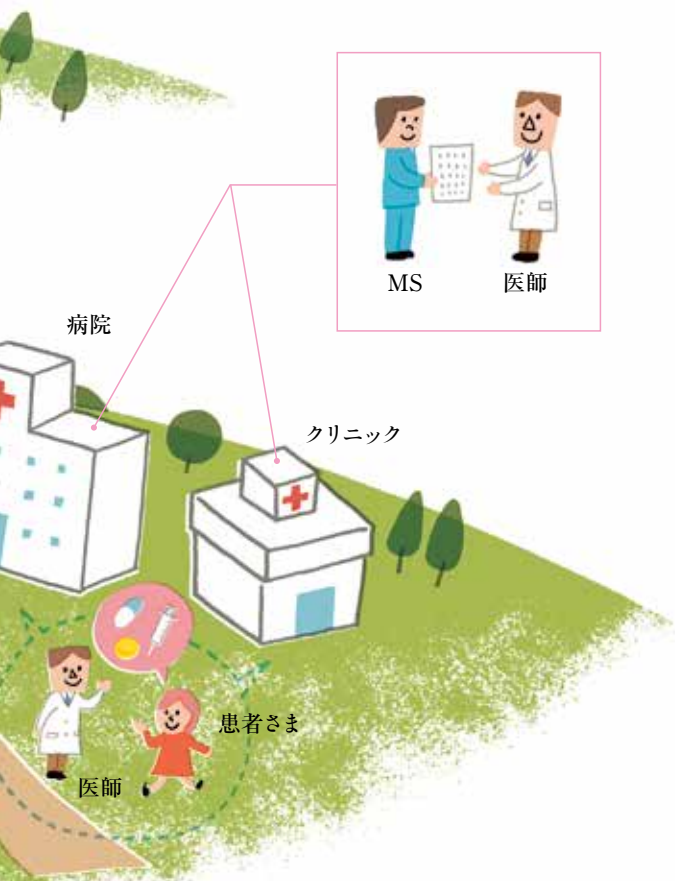
③ ファーマクラスター(株) 〈調剤薬局の管理事業〉

④ 共創未来ファーマ(株) 〈医療用医薬品の開発・製造・販売事業〉



※その他のグループ会社
〈情報処理事業、コンサルティング事業など〉

事業所



① 東邦ホールディングス(株) 〈事業持株会社〉

事業持株会社として、②東邦薬品(株)とグループ会社、③ファーマクラスター(株)、およびその他のグループ会社の事業を企画・管理しています。

② 東邦薬品(株)とグループ会社 〈医薬品卸売事業〉

医薬品や検査薬、医療機器を、病院やクリニックと調剤薬局に販売しています。また、患者さまと医療機関向けに業務効率化のためのサービス(顧客支援システム)を独自に開発し、販売・提供しています。

物流センター

製薬会社から仕入れた医薬品を集約して、効率よく各事業所に配送しています。事業所を経由せずに医療機関や調剤薬局に直接納入することもあります。

事業所

事務スペースと物流倉庫を備えています。MSとEMSが常駐し、配送の準備を行うとともに、ここを拠点に医療機関を訪問しています。

③ ファーマクラスター(株) 〈調剤薬局の管理事業〉

グループの調剤薬局を支援・管理しています。

④ 共創未来ファーマ(株) 〈医療用医薬品の開発・製造・販売事業〉

ジェネリック医薬品を中心とした医療用医薬品の開発・製造・販売および医療用医薬品の受託製造をしています。

※その他のグループ会社

データ処理・ソフトウェア開発およびシステム販売、院内物流支援、企業経営・医療経営の総合コンサルティングサービスなど、医療を支えるさまざまな事業を展開しています。

物流センターとコールセンターの機能を充実させて「営業と物流の一体改革」を進めています

いま、わたしたちは、「営業と物流の一体改革」に力を入れています。

物流センターとコールセンターの機能を高めることによって、

「物流精度の向上」と「お客さま満足度の向上」を実現し、

グループ全体での生産性向上とコスト削減につなげています。

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。弊社グループの最初の物流センターは、1988年に東京都大田区平和島に開設した「東京ブロック流通センター」です。従来、東京エリアの各事業所で保管していた医薬品を集約できたことで在庫の集中管理が可能になり、多種多様の医薬品を欠品なく確実にお届けできるようになりました。

以降、全国各地に物流センターの建設を進め、2016年3月末時点で9つが整備されています。12月には「TBC広島」を起工しました。

これらの物流センターでは、「メーカーからの輸送」から「営業所・医療機関への配送」まで6つの工程を経ています(右ページの図参照)。そのなかでも、患者さまのもとへ医薬品を確実にお届けするために、わたしたちがとくに重視していることがあります。

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。各物流センターでは、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

それぞれの物流センターでは、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。

バーコードチェックのほかにも、出荷精度を上げるために各TBCで最新の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台使っています。検品時には商品のバーコード情報のみならず商品のロットや使用期限の文字を読み取り、ロット単位で管理しています。1万個以上のセンサーや画像認識カメラ、電子秤^{はかり}を駆使してミスを極限まで減らすとともに、出荷時に商品を配送先別にカーゴに積み付ける作業をも自動化しました。ロボット導入によって、人手による作業が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。出荷精度は全TBCのなかで最高の「99.999991%」に達しています。

これらのロボットシステムは、2014年10月の「第6回ロボット大賞」(主催:経済産業省、一般社団法人日本機械工業連合会)で「ロボットビジネス・社会実装部門」の優秀賞を受賞しました。流通業界のみならず、ロボット業界からも注目を集めています。

このようなロボットによる自動化と効率的なシステムの導入をさらに積極的に進めることによって、全TBCでの出荷精度を「99.99999%」(セブン9)に高めることを目標にしています。

◇徹底した温度管理

近年、希少疾病用医薬品(オーファンドラッグ)をはじめとして、厳格な温度管理を必要とする医薬品が増えています。弊社グループでは物流センター内に、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。「TBC埼玉」では保冷品倉庫にも自動化した倉庫を設置しました。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細心の注意を払っています。

◇災害時における安定供給

物流センターと営業所では災害時の停電に備えて、非常用自家発電機または自社開発の代替保冷库(保冷コンテナ)を設置しています。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ながら、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。

物流の改革によって、「営業現場の生産性向上」と「お客さまの満足度向上」をはかっています

「TBC埼玉」をはじめとする物流改革を推進していくことで得られるのは、物流センターにおける出荷精度の向上や生産性の向上、コスト削減ではありません。

現在、TBCから直接医療機関に医薬品を納品する「センター直送便システム」の導入を進めていますが、これによって各営業所での入出荷および配送の作業が減り、営業現場の生産性向上とコスト削減につながっています。医療機関に早く医薬品をお届けできるので、お客さまの満足度も高まります。

また、TBCの高い出荷精度を活かして、医療機関で医薬品の検品をせずに済むような「NO検品システム」の導入も進めています。これもお客さまの検品時間が削減でき、満足度向上につながります。

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月には大阪の「TBC阪神」に西日本コールセンターが開設されています。

コールセンターを開いた理由は、「お客さまに対して均一な対応をしたい」というものでした。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ことによって、すばやく的確に、お答えできるようになりました。

2016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124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

医療機関の情報を事前に登録することによって、電話が入ったと同時にオペレーターがお客さま情報を確認することができ、個々のお客さまに合わせた対応をしています。

電話の70%は医薬品の注文で、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

●ケース品ピッキングロボット(2台)



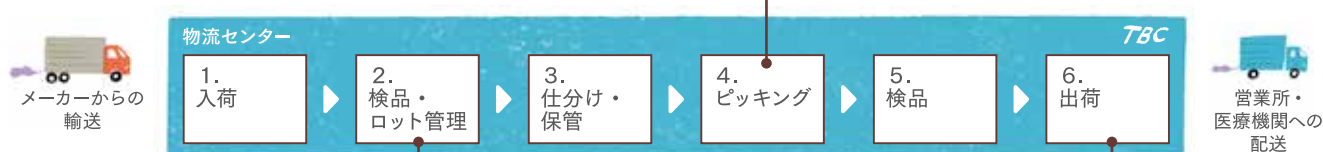
ケース品(梱包単位商品)をピッキングします。1時間に800個ピッキングできます。ケース品の85%を担当しており、残りの15%は人手で作業しています。

●ピース品ピッキングロボット(16台)



ピース品(包装単位商品)をピッキングします。1時間に10,000個ピッキングできます。ピース品の65%を担当しており、残りの35%は人手で作業しています。

「TBC埼玉」での医薬品の入荷から出荷までの流れ



●文字自動認識装置(2台)



商品の入ったケースに印刷されているロットや使用期限の文字を読み取り、コンピュータに記録します。こうして、医薬品は常に追跡可能な状態で保管されます。

●ケース品自動積み付けロボット(2台)



出荷するケース品をカーゴに積み付けます。自動的に重いものを下に、軽いものを上に積み付けます。1時間に800個積み付けることができます。

●オリコン自動積み付け機(1台)



オリコンを配送する順に積み付けます。トラックに積んだときに、先に配送するものが手前にくるようになります。1時間に1200個積み付けることができます。

情報についての問い合わせなどには、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。

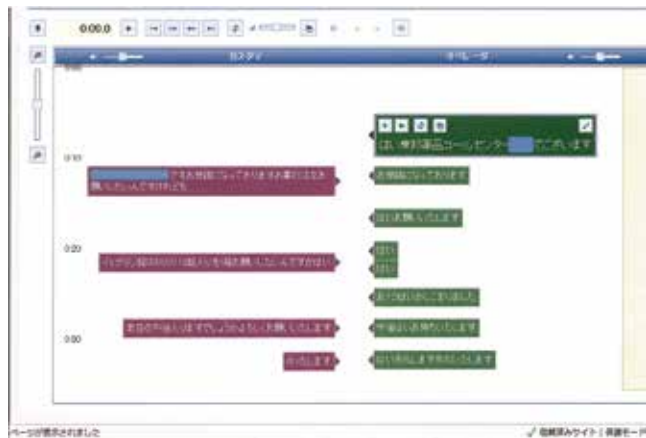
音声認識を導入してスピードアップをはかっています

2004年から音声認識システムを導入していますが、その後、活用方法をさらに進化させました。お客さまとの会話中に商品名などのキーワードを自動認識して、コンピュータの画面上に必要な情報が表示されるようにしました。これはその季節に問い合わせの多い内容を事前登録することによって、より早く正確な対応ができるよう工夫したものです。

ヘルプデスク部門を強化し、「お客さまの満足度向上」と

「グループ全体の生産性向上」をはかっています

コールセンターでは商品受注や問い合わせのほかに、「e健康ショップ」「ENIFme」「ユニフナース」「在宅医療」「個人情報保護法DVD」「アルファリア(クレジットカード代理店)」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っています。このことはお客さまの満足度向上につながると同時に、業務の生産性の向上、コスト削減にもつながっていきます。



オペレーターの音声認識画面

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。わたしたちがめざすのは、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です。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。

効率化によって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当社独自の「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。

TOPIC

熊本地震のときも滞りなく 業務を継続することができました

2016年4月発生の熊本地震(14日21時26分頃に前震震度7、16日1時25分頃に本震震度7)では、熊本県荒尾市の「TBC九州」で多少の商品の落下はあったものの建物の損傷はなく、業務を継続することができました。

九州東邦(株)の営業拠点では建物の一部破損や停電・断水などの被害があったため、営業所機能や商品を「TBC九州」に移動させるなどして業務を継続しました。

グループ各社では被災地の事業所をサポートするために、延べ180人を派遣して人的支援を行うとともに、おもに「TBC岡山」を経由して支援物資を送りました。なお、当社グループでは熊本県に対して義援金(社員からの募金も含む)を寄贈しました。

コールセンターの業務の流れ



医療機関と患者さまの立場に立って 「顧客支援システム」を提案しています

わたしたちは、病院や調剤薬局の方々、患者の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

東邦ホールディングスは、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。

わたしたちの営業担当者が医療機関を訪問すると、病院やクリニックの前に早朝から患者さまが並んでいるのをよく見かけました。また、診療開始後も、患者さまが2、3時間も待合室で順番を待っていました。体調が悪いときは、だれもが少しでも早く診察を受けて、早く薬を出してもらいたいと思うはずです。一方、日々医療に従事する方々と接するなかで、「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。こうした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に専念できて、医療機関も患者さまも満足していただけたと考えました。

「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。フォローを手厚くすること。

この2つに熱意を込めて取り組んでいます

わたしたちにとっての顧客とは、病院やクリニック、調剤薬局で働く方々と患者さまです。みなさまに喜んでいただけるように、さまざまなシステムの開発に取り組んでいます。さらに、システムを導入していただいた後も、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、導入したシステムを継続的に使っていただけるように、常に顧客の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（マーケティング・スペシャリスト）が、みなさまからシステムに関するご要望をうかがい、開発部門へフィードバックしています。

もうひとつは、顧客のみなさまを手厚くフォローすることです。MSは、システムを最大限活用していただけるようお手伝いしています。MSを対象にした「MTP (Medical

Total Planner) 研修」なども実施し、MSがよりいっそうシステムに習熟して、提案の質を高めることができるよう努めています。このようにして、顧客のみなさまの立場に立ったシステムの開発と提案を心がけています。

「LXMATE HeLios」シリーズで診療予約が可能になりました

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、待たなくてすむ」を開発コンセプトに、1990年代初頭から診療予約システムの構築に着手しました。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2000年には、LXMATEの後継機種「LXMATE HeLios (エルエックスメイト・ヘリオス)」を発売しました。

その後、インターネットの普及にともない、「電話だけではなくネットでも予約したい」という患者さまの要望が高まり、2003年には、パソコンや携帯電話からインターネットで予約できる「HeLios-i (ヘリオス・アイ)」というオプションをリリースしました。

さらに、2007年には、インターネット専用の診療予約システム「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。



「LXMATE HeLiosインターネット簡易版」

情報端末「ENIF」で薬局業務の効率化に貢献しています

薬剤師のみなさまからは、業務をより効率化していきたいとの声をよく耳にします。わたしたちは、そのご要望を受けて医薬品の発注業務に注目し、高機能の情報端末「ENIF (エニフ)」を開発しました(1997年リリース)。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。さらに、「在庫の有無」「納品日

程」などの情報が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、発注と納品のミスの減少にもつながりました。

1998年には、「ENIF」のユーザーに向けて「ENIFclub(エニフクラブ)」を設立しました。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」、不動在庫情報を会員同士で共有できる「DS掲示板」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。さらに、「薬剤師webラーニング」などの薬剤師のスキルアップを支援するサービスも提供しています。

情報端末についてもバージョンアップをほかり、2012年には「i-ENIF(アイ・エニフ)」を、2014年には「next-ENIF(ネクスト・エニフ)」をリリースしました。



「ENIF」



「next-ENIF」

さまざまな「顧客支援システム」を提案しています

このほかにも、わたしたちは多くの「顧客支援システム」を開発し、提案してきました。

◇「ENIFファーマシー」

1998年にリリースした処方せんFAXシステムです。患者さまが病院やクリニックに設置された「ENIFファーマシー」から処方せんを調剤薬局にFAXすることで、長時間待たずに薬を受け取ることができます。



「ENIFファーマシー」

◇「ENIFvoice SP(エニフボイス エスピー)」

2009年に音声認識による薬歴作成支援システム「ENIFvoice」をリリースしました。薬剤師の音声は自動的にテキスト化されて、薬剤師の薬歴作成業務の時間短縮につながります。2010年に



「ENIFvoice SP」

は「ENIFvoice SP」にバージョンアップし、2017年にはクラウド技術を利用した自動音声認識・電子薬歴一体型システムの「ENIFvoice SP+A(プラスエー)」を本格上市します。

◇「e健康ショップ」

2011年に立ち上げたウェブサイトです。「おくすり予約システム」(OTC医薬品の取り寄せサービス)を搭載しています。お客さまがサイト上でOTC医薬品を予約すれば、指定した調剤薬局で薬剤師の適正な指導のもとに医薬品を購入できます。

◇「初診受付サービス」

2012年に開始しました。患者さまは、「病院ナビ」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このサービスを通して初診の受付をすることができます。

◇「ENIFme(エニフミー)」

2012年にリリースしました。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。

◇「調剤ENI-Pharma(エニファルマ)」シリーズ

2013年にリリースしました。調剤薬局の経営を助けるさまざまな機能を搭載した高機能のレセプトコンピュータを中核としたシステムです。近年、調剤薬局の薬剤師が在宅医療の担い手として患者さまのご自宅や介護施設を訪問して業務を行うことが求められています。調剤薬局の業務効率化と新規業務への取り組みを支援するために開発しました。当シリーズは以下の4つの製品で構成されています。



「ENI-Pharma」

▷「ENI-Pharma」

レセプトコンピュータ(レセコン)と電子薬歴が一体となったシステムです。薬歴の参照から服薬指導、薬歴の入力、会計までの業務がスムーズに行えます。

▷「ENI-POS(エニポス)」

調剤会計とOTC医薬品などの物販会計を同時に行えるPOSレジシステムです。医療用医薬品とOTC医薬品の飲み合わせをチェックできる機能も搭載しています。



「ENI-POS」

▷「在宅ENIF」

薬剤師が訪問先で服薬指導した内容をその場で迅速かつ簡単にタブレット端末に入力できるシステムです。事前に「ENI-Pharma」に入力しておいた患者さま情報を確認したり、医薬品や医療材料の最新情報を検索したり、さらに訪問報告書を作成したりする機能を備えており、薬剤師の訪問先での服薬指導をサポートします。



「在宅ENIF」

▷「ENIF本部」

調剤薬局グループの各店舗の売上や在庫を一元管理できるシステムです。データがリアルタイムに更新されるため、薬局経営者はタイムリーに経営状況を把握できます。店舗から本部への報告業務も軽減されます。

これら4つの製品は連携させて、データを共有することもできます。「ENI-POS」「在宅ENIF」「ENIF本部」は他社のレセコンとも連携できます。

常に新しいニーズにお応えしていきます

医療制度改革などにもとない、顧客のみなさまの「困っていること」は変化していきます。わたしたち東邦ホールディングスの目標は、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、最大限活用していただくために最善を尽くしていきます。

少子高齢化が進むなか、全国各地で「地域包括ケアシステム」の構築が進んでいます。わたしたちは在宅医療や在宅介護に貢献するため、かかりつけ医や訪問看護師、薬剤師、管理栄養士の業務について研究・調査を続けてきました。そのなかで、訪問看護師は看護以外にも、かかりつけ医の指示に基づく医療的処置や、医薬品・医療材料の手配などの業務を行っていて、とくにさまざまな報告書・記録書を作成することが大きな負担となっていることがわかりました。訪問看護師のみなさまからは「専門用語をスムーズに変換してくれる音声入力ソフトがあれば使用したい」という声が多く寄せられました。

そこでわたしたちは、コールセンターや「ENIFvoice」でつちかってきた音声認識技術を活用するとともに、訪問看護師のみなさまにヒアリングをして、訪問看護師向けに特化した音声認識辞書「こえじ」を開発しました。2016年4月には「こえじ」を搭載した訪問看護記録作成システム「エニフナース」を発売しました。

「エニフナース」は10数種のアプリから構成されています。「訪問看護記録」というアプリを使うと、いつ、どこでも、音声入力で簡単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、ほかの業務に時間を費やすことが可能になります。訪問看護記録は訪問看護ステーションごとに書式が違いますが、このアプリでは書式をカスタマイズすることができるので、その点でもみなさまから高い評価をいただいています。「ENIF TALK」はグループトークができるアプリです。文字だけでなく写真も



「エニフナース」の端末に音声入力



「エニフナース」のトップ画面



「訪問看護記録」アプリの画面



「ENIF TALK」アプリの画面

共有できるので、患部の写真などを送って、看護師同士で共有・相談することもできます。

モバイル端末には画面7インチで約216gという軽量なタブレットを採用し、女性でも扱いやすくしています。感染予防のために画面表面にHydroAG® 抗菌フィルムを貼りつけて、汚物や血液が付着しても次亜塩素酸やアルコールで拭くことができますようにしています。

今後は、多職種同士で情報共有できるようなアプリを追加するなど、在宅医療に携わるみなさまの連携が進むように、さらなる機能の拡充につとめていきます。

「エニフナース」の使い方

訪問先でメモがわりに「訪問看護記録」に音声入力

音声認識辞書「こえじ」によって「36.5度」と入力される。



帰る前にその場で音声入力

専門的な医療材料の名前も正しく入力される。



「ENIF TALK」で写真や情報を看護師どうして共有

どうですか



じくそう
褥瘡の写真を撮って判断をおこなうことができる。

「全ては健康を願う人々のために」を掲げて 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。2015年度の活動成果を領域別にご報告いたします。

CSR活動は、「グループスローガン」と 「中期経営計画」に基づいて進めています

東邦ホールディングスは2009年4月、東邦薬品(株)のコーポレートスローガンを発展的に継承しました。

「全ては健康を願う人々のために」

このグループスローガンは、東邦ホールディングスのすべての事業活動がめざすべき目標です。

さらに、2013年6月から東邦ホールディングスとして中期経営計画「全ては健康を願う人々のために14-16」を実行してまいりました。医療を取りまく環境の急速な変化に対応しながら、医薬品流通のさらなる効率化をはかることを目的に策定されました。

CSR活動は、グループスローガンと中期経営計画に基づいて、「ひとりひとりのエコアクト」をCSRスローガンに掲げて進めています。

CSRスローガン

ひとりひとりの
エコアクト



CSR活動の
6つの重点領域

グループ理念

グループスローガン

全ては健康を願う人々のために

経営理念

わたしたちは社会・顧客と共生し、
独創的なサービスの提供を通じて新しい価値を共創し、
世界の人々の医療と健康に貢献します

価値観 5つの「信頼と共感」

- 1) 患者さまとの信頼と共感
- 2) 顧客との信頼と共感
- 3) 社員との信頼と共感
- 4) 社会との信頼と共感
- 5) 株主との信頼と共感

常に患者さまを第一に考え、その満足度を高めるべく行動します
顧客にとってなくてはならない企業であるために日々ベストをつくします
社員の個性や能力、チームワークを尊重し、自由闊達な企業風土を大切にします
法令と倫理を遵守し、社会との調和ある成長を目指し、その発展に貢献します
企業価値の向上を追求し、適時適切な情報開示に努めます

経営ビジョン

- 1) 独創的な顧客価値創造によるコーポレートブランドの確立
- 2) ネットワーク型グループ経営の推進による強く柔軟な企業体質の確立
- 3) 人間起点経営（人間主義）とエンパワーメント（権限委譲）の実践によるハイタッチな営業力の創出
- 4) 選択と集中による経営効率の追求、コスト削減の推進、事業構造の革新、キャッシュフロー重視の経営
- 5) 企業価値の向上と適時適切な情報開示
- 6) 内外の法令及びその精神を遵守し、オープンでフェアな企業活動を実践



価値観
5つの「信頼と共感」

1 環境のために

社員ひとりひとりが自覚をもって 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。
社員各自が身近なところから、CO₂排出抑制や省エネルギーに取り組んでいます。

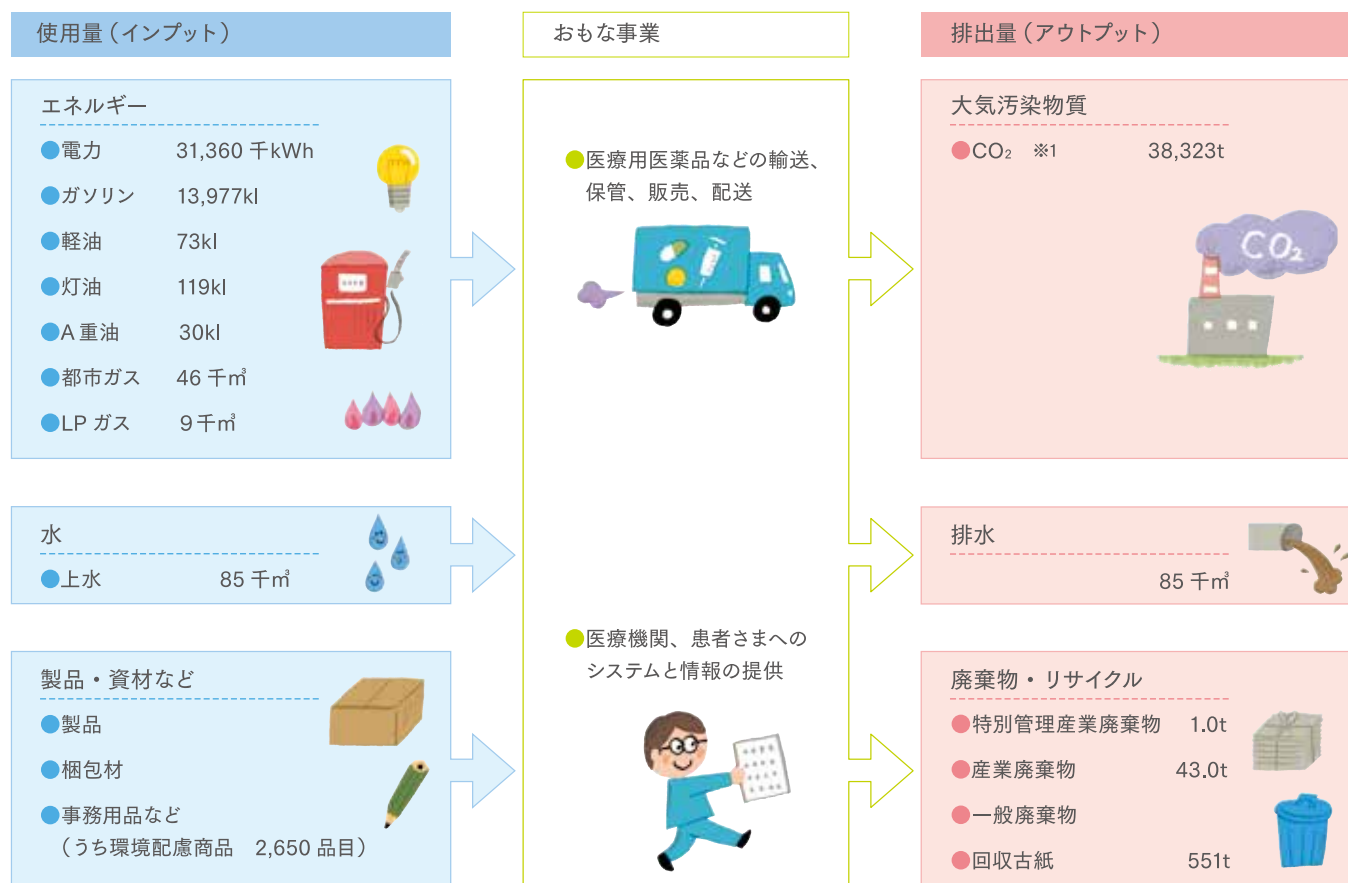
データを収集し、問題点を抽出して、 環境負荷の低減化に取り組んでいます

「ひとりひとりのエコアクト」を社員全員で実践します

東邦ホールディングスでは、環境問題を現代社会の緊急課題ととらえ、環境負荷低減化の取り組みを強化しています。製造部門を持たない当社は、製造業や大規模小売店と異なり、新型機械の導入や大規模な店舗改装によって省エネルギ

ー化をはかることは困難です。TBCのような大型物流センターにしても、稼働後に頻繁な設備の入れ替えを要する施設ではありません。また、多数の営業所についても、建て替えや設備入れ替えの機会はほとんどありません。一方でわたしたちには、地域密着型という強みがあります。当社における省エネルギー活動の主軸は、社員ひとりひとりが環境に対する問題意識を高め、身近なところから活動を積み重ねていくことです。省エネルギー化への意識を高め、社員への啓蒙活動などを通して環境保全活動に努めています。

東邦ホールディングスのマテリアルフロー（2015年度）



※1 CO₂ 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

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CO₂や汚水、廃棄物を排出しています（アウトプット）。このインプットとアウトプットの流れを「マテリアルフロー」（p15）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は、マテリアルフローを継続的に把握していかなければなりません。

データを「見える化」しています

東邦ホールディングスでは、2009年度よりイントラネット上で稼働する独自のシステム「Econos（エコノス）」を導入し（※2）、環境にかかわるデータを収集しています。

Econosでは、化石由来エネルギーのほかに、水道使用量や産業廃棄物もデータ化しています。各建物単位で、自分たちが消費しているエネルギー使用量を月単位でチェックし、改善していきます。

※2 Econosを導入したグループ会社：東邦ホールディングス（株）、東邦薬品（株）、合同東邦（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）

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

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2015年度に使用したエネルギーの比率は、電力が56.6%、ガソリンが41.4%、その他が2.0%となっています。使用エネルギーのほとんどを電力とガソリンが占めており、これらのエネルギーをいかに効率よく使用していくかが今後の課題です。

電力使用量が減少しつつあります

東邦ホールディングス（株）および東邦薬品（株）の2015年度における電力使用量は、前年比で3.6%減少しました。「本社」1.8%減、「TBC」0.6%増、「その他」8.4%減です。「その他」とは営業所や営業部などの建物を指します。

本社での減少については、代沢本館が大きく寄与しました。その他の減少については営業所の統廃合によるところが大きく、各施設での地道な省エネ活動も実を結んでいます。

物流センターは広大な空間の温度調節が必要で、大型機器も多く、電力使用量全体の半分以上を占めます。「TBC埼玉」では2015年度にLED照明と空調機器の入れ替えを実施して、改修工事後に電力使用量を4.4%削減することができました。また、2016年12月に「TBC広島」を着工しましたが、設計段階から省エネ効果の高い設備を取り入れています。

2014年度からは昼間と夜間における電力使用量の比率を調査しています。本社、TBC、その他ともに昼間の時間帯が4分の3を占めています。

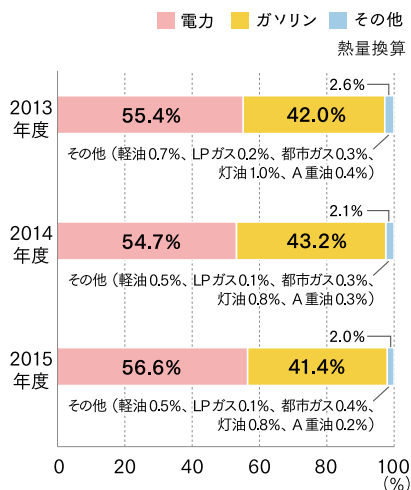
車両の58%が低公害車です

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・低燃費の環境対応車両への転換に努めてきました。両社における2015年度の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58.0%です。年々、低公害・低燃費車両が増加しています。

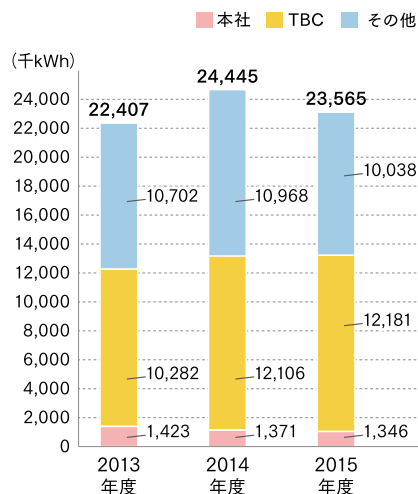
水の節約も進めています

わたしたちの事業活動における水の用途は、トイレなどの生活用水のほか、環境美化目的（清掃、植物への水やり）、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。

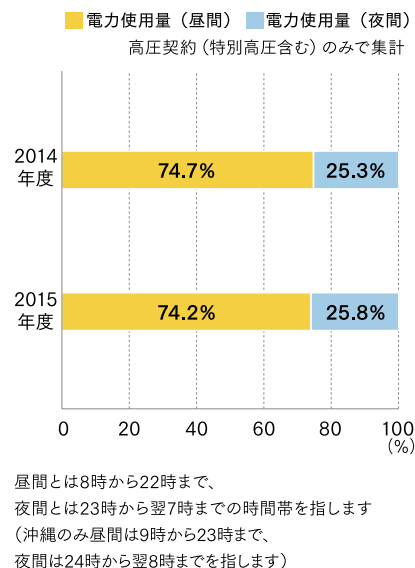
エネルギー使用比率



電力使用量



電力使用量の昼間・夜間比率



東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)の2015年度の水道使用量構成比は、営業所や営業部など本社とTBC以外の事業所などで65.3%を占めています。2015年度の水道使用量は1.8%減少しました。

廃棄物の削減も進めています

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、爆発性、毒性、感染性などの点で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産業廃棄物は、「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。

Econos導入各社においては、廃棄物のうち産業廃棄物が97.2%を占め、残りが特別管理産業廃棄物です。2015年度は東邦ホールディングスで、産業廃棄物総量が前年比23.4%に減少しました。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。2015年度は、551tでした。

「グリーン購入」に積極的に取り組んでいます

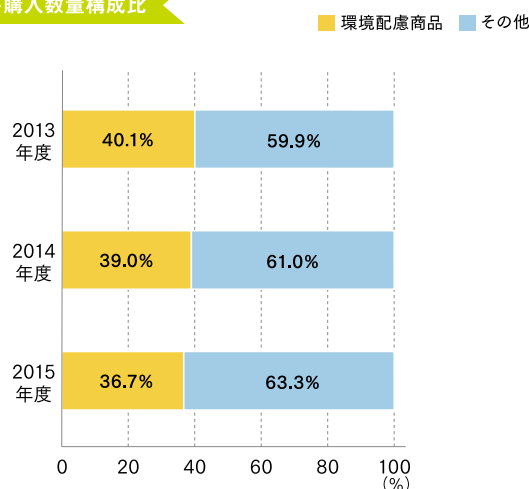
東邦ホールディングスでは、事務用品などの消耗品について「カウネット」を利用し、グリーン購入法適用商品や環境負荷の低い商品を積極的に購入しています。グリーン購入法とは、環境負荷の低い物品の需要を喚起することを目的に制定された法律です。環境負荷が低いと認められた商品には「グリーン購入法」のマークがついています。2014年度以降環境配慮商品の購入数量比率は減少傾向にあり、2015年度も36.7%です。全社的なコスト削減活動によって、消耗品の購入数量が減少した結果ですが、環境負荷の低い消耗品を大切に使い続ける傾向も見られます。なお、東邦薬品(株)とグループ会社では、情報端末「ENIF」を活用して、カウ

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向けに提供しています。

クールビズ、ウォームビズを行い地球温暖化対策に寄与しています

2015年度も、東邦ホールディングス(株)と東邦薬品(株)を中心にグループ各社にも呼びかけ、クールビズ(5～10月)とウォームビズ(12～3月)を展開しました。

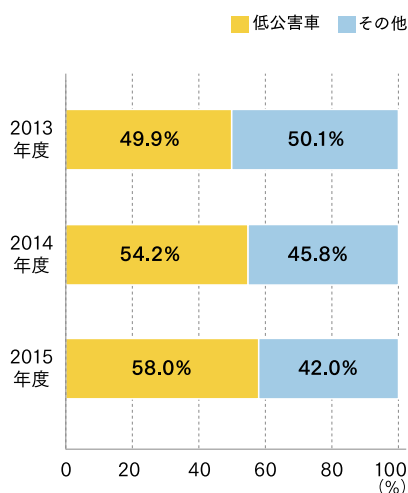
カウネット購入数量構成比



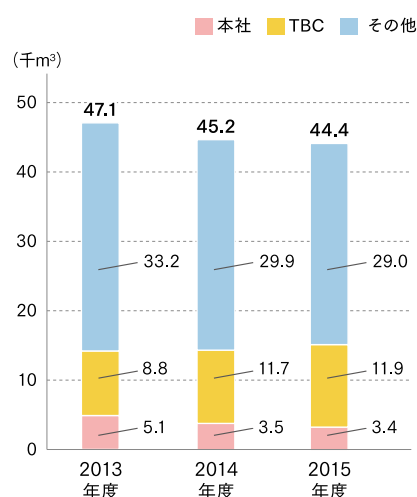
東邦ホールディングス(株)、東邦薬品(株)、合同東邦(株)、九州東邦(株)、ファーマクラスター(株)、(株)東邦システムサービス、オーファントラストジャパン(株)、(株)ユース

再集計を行ったため、2014年度のデータを過及修正しています

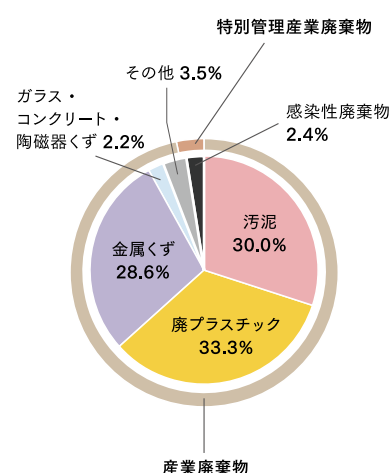
低公害車の導入比率



水道使用量



産業廃棄物種類別排出量(2015年度)



② 患者さまのために

みなさまの健康を支えるために サービスとシステムの機能強化につとめています

病院探しを手助けする「病院なび」、
探した病院の初診や人間ドックの申し込みが簡単にできる「初診受付サービス」、
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。

「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

東邦ホールディングスは、2014年6月に医療機関検索サイト「病院なび」を運営する株式会社eヘルスケアの発行済株式の70%を取得いたしました。

「病院なび」は、患者さまが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、月間900万人の人がアクセスしています。医療機関の住所や電話番号、診療時間などの基本情報に加えて、2015年4月以降は医師の専門分野、対応可能な主な疾患と治療法、診察可能な難病の種類、受診しやすい時間帯、病院の雰囲気がわかる写真など、MSが収集した当社独自のより詳しい情報が掲載され、患者さまが少しでも安心して病院に訪れることができるようになりました。

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」の提供も行っています。診療科目、外来受付時間、休診日、医師のプロフィールや専門分野、治療方針といった情報とともに、医師やスタッフの人となりや伝わるようなブログなどのコンテンツも設けています。2016年11月末時点で、1,800軒の医療機関が「病院なびホームページサービス」を利用しています。

「病院なび」と「病院なびホームページサービス」によって、患者さまは自分に合った医療機関をより確実に選べるようになりました。

「初診受付サービス」では「事前問診」をできるようにしました

「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の受付ができるサービスです。2012年2月に開設され、2015年1月からは「事前問診」の機能が追加されています。

どのような症状か、いつごろから続いているか、薬や食べ物のアレルギーはあるか……などについての詳しい情報を患者さまに入力していただくと、その情報がFAXやメールなどで医療機関に届きます。いづどんな症状の患者さまが来院す

るかを事前に把握できるので、医療機関は診察の準備を整えることができます。よりスムーズで、より質の高い診療を行うことが可能になりました。「事前に詳しく症状を伝えられるので、初診でも緊張せずに、安心して受診できるようになった」という患者さまの声もたくさん届いています。

「初診だけでなく2回目以降も使いたい」という声も数多くあがり、2015年秋からは2回目以降の受診でも、「初診受付サービス」と同様の簡単な手順でインターネット受付を利用できるようにしました。

「初診受付サービス」は、2016年11月末の時点で全国7,300軒の医療機関で稼働しています。サービスを利用する患者さまは日々増加しており、累計52万人に達しています。

人間ドックと健診の予約をできるようにしました

国によるセルフメディケーションの推進もあり、ここ10年で人間ドックを受ける人の数が増えています。とくに「脳

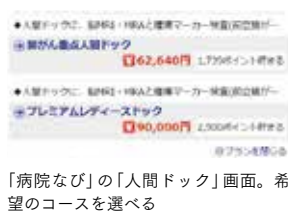
「初診受付サービス」の流れ

- 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。

ドック」「胃の内視鏡検査」「乳がん検診」への関心は高く、こうした状況に対応するため、2016年10月から人間ドックや健診の予約ができるようにしました。



患者さまが手軽に病院やクリニックを見つけて診療の受付ができるように、今後もサービスの充実に取り組んでいきます。

「診療予約システム」も ますます進化させています

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(医薬品卸売会社としては初)、グループ会社とともにその普及に取り組んできました。2000年には後継機として「LXMATE HeLios(エルエックスメイト・ヘリオス)」を発売。さらにインターネットの普及を受けて、2007年にはインターネット専用の診療予約システム「SELENE(セレネ)」を、2011年には「LXMATE HeLios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。医療機関側も予約状況を容易に確認できますし、患者さまひとりひとりの診察時間が増えることにつながります。

今後も患者さまが、より簡単に、よりいっそう安心して利用できるようシステムの機能拡充に努めていきます。

「e健康ショップ」でOTC医薬品などを 予約・購入できるようになりました

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、店頭に並ぶ商品のごく一部です。薬局が薬を取り寄せようとしても納品までに時間がかかる……という問題もありました。「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によって、医薬品1個だけの予約でも3日程度で指定薬局に薬をお届けしています。

2014年6月に改正薬事法が施行され、一定の条件のもとでOTC医薬品のインターネット販売が可能になりました。患者さまの「自宅に配送してほしい」という要望も多く、「e健康ショップ」では、2014年8月にOTC医薬品の自宅配送サービスをスタートさせました。体調が悪くて調剤薬局に出かけられないという方に好評です。

ただし、「e健康ショップ」では第一類と指定第二類のOTC医薬品については自宅配送を行っていません。服用のリスクも高く、薬局で薬剤師が患者さまと対面して販売することが大切だからです。さらに、調剤薬局は地域住民のみなさまが気軽に健康相談できる拠点でもあります。頻繁に足を運んでいただくことによって、ひとりでも多くの方々の健康に貢献したいと考えているからです。

「最適の薬」を探すための情報を提供しています

患者さまは多種多様な医薬品の中から自分の症状に合ったものを見つけなくてはなりません。そこで「e健康ショップ」では、「花粉症対策」や「風邪・インフルエンザ予防」など流行りの病気に合わせてお薬の情報を紹介する「季節特集」を提供しています。2015年からは、今月の新着、オススメ商品や特集ページを紹介する「e健康ショップニュース」を月1回配信しています。

介護用品の取り扱いに力を入れています

「e健康ショップ」では、2017年1月末時点で3,400品目のOTC医薬品を取り扱っています。家庭薬や伝統薬なども購入できるので、患者さまから「ずっと探していた薬が見つかった」という声が数多く届いています。OTC医薬品以外にも、健康食品や日用品、ヘルスケア用品を取り扱っており、2017年1月末時点で1万9,000品目に達しています。

近年、在宅医療・在宅介護の重要性が増していることを受けて、2016年からは介護用品の専用ページを設けました。専門的な医療材料を含めて約4,000品目の商品を取り揃えています。

「e健康ショップ」の加盟薬局は、2017年1月末時点で全国で1万3,000軒。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)。

いま、薬局には「かかりつけ薬局」(p21)としての役割が求められています。加盟薬局を増やすとともにさらにサービスの充実をはかって、患者さまの健康をサポートしてまいります。



「e健康ショップ」の介護用品のページ

「ENIファーマシー」は 薬局での待ち時間を短縮します

東邦薬品(株)およびグループ会社は、医療機関に処方せんFAX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FAX送信すると、調剤薬局ではあらかじめ医薬品が用意されるため、患者さまの待ち時間が短縮されます。2016年11月末までに41都道府県、437施設に導入されています。

3 顧客のために

医療に従事するみなさまをサポートするために 新しいシステムを開発・提案しています

音声入力で電子薬歴を作成できる「ENIFvoice SP+A」、医療材料を分割販売する「ENIFme」、
薬剤師の業務を効率化する「調剤ENI-Pharma」シリーズ、
医薬品を簡単に注文できる情報端末「ENIF」などをご紹介します。

「ENIFvoice SP+A」によって、 薬剤師の業務をサポートします

音声入力によって薬歴作成の質の向上に寄与しています

東邦ホールディングスは、2009年6月に音声認識による薬歴作成支援システム「ENIFvoice（エニフボイス）」をリリースし、翌年5月にはさらに機能を充実させた後継機種「ENIFvoice SP（エスピー）」を発売しました。マイクに向かって話せば音声が入力されるので、効率よく正確に薬歴を作成することができます。

薬歴には、患者さまの体調の経過や服薬指導の内容、医薬品による副作用の有無などが記載されます。今後、調剤薬局では、「かかりつけ薬剤師・薬局」（後述）として、ほかの医療従事者と連携して地域医療に貢献することが求められますが、そのためには誰が見てもわかりやすく、内容もより充実させた薬歴を作成することが求められます。薬歴の情報量が増加することに比例して作成のための時間も長くなってしまうため、薬剤師の事務作業効率を飛躍的に高める目的で、「ENIFvoice SP」を導入する調剤薬局が増えてきました。

「ENIFvoice SP」は、2016年11月末時点で全国の調剤薬局に7,285台導入されているほか、47の薬学系大学に教材として導入されています。

電子薬歴と一体型の「ENIFvoice SP+A」を開発しました

2016年6月には、「ENIFvoice SP」の機能強化版として電子薬歴一体型の「ENIFvoice SP+A（プラスエー）」を発売することを発表しました。電子薬歴がセットになることによって過去の情報に基づいた時系列的な服薬指導が可能となり、調剤薬局の職場環境はよりいっそう合理化されます。

「ENIFvoice SP+A」には下記の特徴があります。

・音声認識辞書の充実

語彙数を5万7,000語から14万語へと3倍近くに増やしました。在宅業務の増加を見越して、とくに地名や病院名などの固有名詞を充実させています。

・音声による画面遷移

アイコンやボタンをクリックするかわりに音声で操作を進

めていくことも可能です。

・クラウドでのデータ保管

音声認識は使うほどに言い回しやイントネーションを学習して使いやすくなり、その状態がクラウドに保存されます。いつもと違うパソコンや他の店舗で作業するときも、使いやすくレベルアップした状態の音声認識を使うことができます。

・ヒアリング機能の充実

薬歴に記載すべき事項を患者さまからお聞きするときに、画面に回答例を示しながらアンケート形式でヒアリングすることができ、精度の高い薬歴作成につながります。オプションのタブレットを利用すれば、場所を問わずスピーディーにヒアリングできます。

・服薬指導の支援

複数の医薬品の情報（飲み合わせの禁忌など）を一括して検索して閲覧できるので、患者さまにすばやく的確に服薬指導を行うことができます。

・本部機能の搭載

各店舗が音声入力をいつどのくらいの時間で利用しているかを本部で把握できるので、業務改善に役立てることができます。

「ENIFvoice SP+A」は、2017年に本格上市します。今後機能も拡充して薬剤師の皆さまが力を発揮できるようにサポートしていきます。

（左）「ENIFvoice SP+A」を使った服薬指導。（右）オプションのヒアリング用タブレット



医療材料を分割販売する「ENIFme」によって、在宅医療を支援しています

調剤薬局はさらなる進化をしていくことが求められています

地域医療の充実が求められるなかで、調剤薬局は「かかりつけ薬局になること」が期待されています。「かかりつけ薬

局」とは次の3つを満たす薬局のことです。

- ①ひとりの患者さまの服薬情報をひとつの調剤薬局が一元的に把握して、服薬指導や残薬の管理を行うこと。
- ②夜間・休日などの開局時間外であっても患者さまの相談に答えられる体制をつくること。また、患者さまのご自宅に向いて医薬品や医療材料(点滴用チューブや創傷被覆材、注射器)を提供し、服薬指導を行うこと。
- ③かかりつけ医や地域包括支援センター、訪問看護ステーションと日頃から連携をとって、患者さまのニーズに応じてそれらの施設を紹介すること。

「ENIFme」に登録すれば、医療材料を1個口から購入できます

東邦ホールディングスでは、「かかりつけ薬局」をめざす調剤薬局に対して、さまざまな「顧客支援システム」を提供しています。医療材料を分割して販売する「ENIFme(エニフミー)」(2012年リリース)もそのひとつです。これまで医療材料は大きな包装で流通されることが一般的で、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」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2016年9月末時点で1万1,700軒、取り扱い品目は約1万点です。最近はクリニックでの認知度が高まり、購入頻度が上がっています。



経腸栄養用のカテーテル



衛生材料(テープ)

医療材料の研修会を通して多職種間の連携を進めます

地域医療連携室では、「かかりつけ薬局」をめざす調剤薬局に対して情報の提供も行っています。訪問業務の始め方や医療材料の基礎知識と使い方を掲載した小冊子を作成して、MSを通して配布しています。在宅医療専門の医師の協力のもとに、医療材料についての研修会も開催しています。

訪問看護ステーションへの医療材料についての情報提供も始めました。訪問看護師の方から、「在宅療養の患者さまやそのご家族から“医療材料はどこで手に入りますか?”と聞かれる」という話をよく聞かれます。訪問看護ステーションでは医療材料を販売することが認められていませんし、忙しい業務のなかで医療材料についての情報を得ることも簡単ではありません。訪問看護ステーションに「ENIFme」を導入している調剤薬局を紹介すれば、訪問看護師が「近くの〇〇薬局なら医療材料を購入することができますし、自宅にも届けてくれますよ」と患者さまにお伝えすることができます。医療材料についての研修会にも、調剤薬局の薬剤師だけでなく、医師や訪問看護師、ケアマネージャーが参加するようになり、在宅医療に携わる多職種の方たちの交流が進んでいます。これからも「ENIFme」を通じて連携を手助けし

て、患者さまがよりよい医療を受けられるように努めてまいります。

「調剤ENI-Pharma」シリーズは、 薬剤師の経理業務を効率化しています

調剤薬局における薬剤師の業務は、服薬指導や薬歴の作成だけでなく、医薬品の発注や在庫管理、会計など多岐にわたります。東邦ホールディングスでは、調剤薬局の業務効率化と新規業務への取り組みを支援するために、2013年に「調剤 ENI-Pharma(エニファルマ)」シリーズを開発しました。シリーズは「ENI-Pharma」「ENI-POS(エニポス)」「ENIF本部」「在宅ENIF」の4つの製品からなります。

近年、OTC医薬品や健康食品の販売が求められていることから、とくに「ENI-POS」の普及に力を入れています。「ENI-POS」は、調剤会計と物販会計(OTC医薬品や健康食品の販売会計)を同時に行えるPOSレジシステムです。POSとはPoint of sale(販売時点)の略で、お金の受け渡しをする時点で情報管理することを意味します。「調剤」と「OTC」のどちらかのボタンを押してからバーコードを読み取れば、それぞれを別の会計で記録することができて、経理の効率化につながります。「ENI-POS」は2017年1月からのセルフメディケーション税制に対応し、順調に導入台数が増えており、2016年11月末までに累計604軒に導入されています。

情報端末「ENIF」によって、日々の 医薬品発注業務を効率化しています

「ENIF(エニフ)」は、東邦薬品(株)とグループ会社が調剤薬局や病院、クリニックに提供している情報端末です。医薬品や医療材料、事務用品、医学書、一般雑誌(定期購読誌のみ)をバーコードを読み取るだけで発注できて、業務時間の短縮のほか、発注もれや発注間違いを解消できます。2016年9月末の時点で3万3,150台が稼働しています。

会員サービス「ENIFclub」で薬剤師のスキルアップを支援しています

「ENIF」を利用している調剤薬局向けに、「ENIFclub(エニフクラブ)」という有料の会員サービスも提供しています。たとえば、より高いレベルの知識と技術を持ちたいという薬剤師のみなさまに向けて、「薬剤師webラーニング」というインターネット講座も開設しています。これは(公財)日本薬剤師研修センターの研修制度に対応しており、「研修認定薬剤師制度」の単位を取得できます。「ENIFclub」会員は、2016年9月末時点で1万3,944軒です。今後もさまざまなサービスを通じて、薬局経営のお手伝いをさせていただきます。

4 社員のために

やりがいをもっていきいきと働けるように、 職場環境や福利厚生制度を整えています

社員が健康で前向きに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

2016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4,186人です。2016年4月には2社合同で17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。

雇用に関する基本情報

項 目		2013年度	2014年度	2015年度
従業員数(人)		4,888	4,265	4,186
従業員数の内訳(人)	正社員	3,231	3,130	3,118
	嘱託	275	271	279
	契約社員	725	485	439
	臨時※	657	379	350
正社員の男女の内訳(人)	男性	2,549	2,436	2,418
	女性	682	694	700
役職の男女の内訳(人)	男性	906	841	829
	女性	30	31	30
平均勤続年数(年)		15.5	16.0	16.3

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

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たことを受けて、東邦薬品(株)は2019年3月までの「行動計画」を策定し、厚生労働省に提出しました。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」(現状は2.6%)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。

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、2015年度の再雇用率は85.4%となっています。

再雇用制度の利用者数

項 目	2013年度	2014年度	2015年度
定年到来者(人)	93	100	89
再雇用制度利用者(人)	85	91	76

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)

障がい者雇用を推進しています

障がい者の法定雇用率は2.00%ですが、東邦薬品(株)では2.02%を維持しています。今後も雇用率の維持に努めるとともに、障がい者の方が働きやすい職場を整備していきます。

障がい者雇用率

項 目	2013年度	2014年度	2015年度
障がい者雇用率(%)	2.02	2.02	2.02

東邦薬品(株)

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

新しい取り組みとしては「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。

おもな福利厚生制度(2016年3月末)

制 度	内 容
育児休業制度	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(パパママ育児プラス)
育児短時間勤務制度	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
介護休業制度および介護休暇制度	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
介護短時間勤務制度	復職後、1日2時間以内での短縮勤務を選択できる
リフレッシュ休暇および奨励金付与制度	勤続10年、20年、30年、35年の継続勤務者に休暇と奨励金を付与
在宅勤務制度	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
フレックスタイム勤務制度	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
年金相談	社会保険労務士による面談方式の個別年金相談を実施
健康相談	月1回、産業医による健康相談を実施
栄養相談	管理栄養士による栄養相談を実施

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)

おもな福利厚生制度の取得実績

項 目	2013年度	2014年度	2015年度
育児休業制度(人)	39	24	29
育児短時間勤務制度(人)	21	13	15
介護短時間制度(人)	0	0	1
リフレッシュ休暇および 奨励金付与制度(人)	210	264	353
年金相談(人)	47	38	43
健康相談(回)	24	24	12

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)
出向者は除く

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

新入社員に対する研修を下記の3つに分けて実施しています。2015年度は、東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)とグループ会社の20人が「Shion軽井沢」で受講しました。

- ・新入社員研修(4月に6日間、5月に6日間
ビジネスマナーや医薬品業界の基礎知識など)
- ・新人MS研修
(9月に4日間 疾病に関する基礎知識や安全管理など)
- ・実践スキル習得研修
(11月に4日間 トークスキルなど)

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。2015年度は、4グループ合計71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。2015年度は、19人が修了しました。

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」を開催しています。2015年度は、10月から11月にかけて8日間実施し、2グループ合計31名が参加しました。調剤薬局事業部門からの参加者が大半ですが、東邦ホールディングス(株)や卸事業部門からも参加しています。

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、さまざまな取り組みを行っています。

月に一度、全国の営業所ごとに事故件数や事故原因を報告し、情報を共有して、交通事故の防止や再発を防ぐための注意を呼びかけています。営業車にはグループのステッカーを貼付して、ドライバーの安全運転および運転マナーの意識向上に努めています。さらに、若年層の運転技量不足や車離れに力がかみ、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。



札幌SPDセンターにおける
朝の指差し唱和

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、人事評価制度を整備しています。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。

栄養相談を実施し、 社員の健康に気を配っています

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)では、生活習慣病対策の一貫として、東邦薬品(株)の管理栄養士が東邦薬品(株)本社と近隣事業所の社員を対象に栄養セミナーと栄養相談を実施しています。

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、2016年11月にグループの33事業所(約2,800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。

5 地域社会のために

地域のさらなる発展に貢献できるように、 地域の人々との交流を深めています

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。
スポーツを通じた支援、認知症の方とご家族へのサポート活動、
大学生のインターンシップの受け入れなどをご紹介します。

「スフィーダ世田谷FC」のオフィシャル 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。

2012年12月には、東邦薬品(株)の社員たちが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」の選手や監督、代表とともに、世田谷区の北沢川緑道の清掃活動を行いました(現在も継続)。これを契機に、東邦ホールディングスは2013年から「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。2015年度にはチャレンジリーグからなでしこリーグ2部に昇格しました。わたしたちは、「スフィーダ世田谷FC」がリーグ戦で獲得した勝ち点に応じて難民支援機関の「国連UNHCR協会」へ寄付しています。

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の選手たち

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、2016年3月末時点で228台ですが、そのうちの133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。



募金型飲料自販機とエコキャップ回収ボックス

「認知症サポーター養成講座」を開催し 認知症の方々の支援をしています

東邦ホールディングスは、2009年度から厚生労働省の「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。2016年12月末現在、認知症サポーターは全国で約850万人を数え(認知症サポーターキャラバンウェブサイト (<http://www.caravanmate.com/>より)、東邦ホールディングス全体では2016年3月末時点でのべ3,198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。

正しい知識に基づいて認知症の方をサポートしています

認知症サポーター養成講座で身につけた知識に基づいて、医薬品卸売事業部門の社員は各医療機関へ最適な医薬品を提案し、調剤薬局の社員は来局される患者さまとご家族へ適切に対応しています。また、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、認知症の方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。

これからも認知症サポーターを増やし、認知症の方やそのご家族が暮らしやすい町づくりの一助となれるように活動を続けていきます。



(左) 新入社員研修で実施した認知症サポーター養成講座。(右) 講座を受けると配布されるリストバンド

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。

2015年度は、東邦ホールディングス(株)と東邦薬品(株)の本社、物流センター、営業所などからペットボトルのキャップを1万4,172個回収し、特定非営利活動法人「キャップの貯金箱推進ネットワーク」に提供しました。キャップは再資源化され、その売上が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(約16人分のワクチン購入費に相当)。

さらに、上記以外のグループ内の事業所から回収された1万6,855個のキャップが、小学校などの各種団体へ寄付されました。

演劇イベントへの協賛を通して高校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。2015年度の「未来の舞台人を創る」のプログラムには、19校の高校から110名の生徒を割引料金で招待しました。

大学生へ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、大学からの推薦を受けた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文系・理系の学生と薬学部の学生を受け入れています。学生たちは、本社での講義や「TBC東京」の見学、営業所での研修を通して医薬品流通の仕組みや医療業界の職種について学びます。2015年度は文系・理系の学生18名、薬学部の学生14名が参加しました。

調剤薬局部門では薬学部の学生を受け入れています。学生たちは医療業界の現状や薬剤師の業務を理解するために、講義を受けたり、「ENIFvoice SP (エニフボイス エスピー)」などの「顧客支援システム」を体験したり、調剤薬局主催の「健康まつり」に運営スタッフの一員として参加したりします。2015年度は16名の学生が参加しました。



(左) ショールームにて顧客支援システムを学ぶ。(右) 「TBC東京」で物流を学ぶ

インターンシップに参加した大学生の人数

部門	対象の学生	2013年度	2014年度	2015年度
医薬品卸売事業部門	文系・理系(人)	17	18	18
	薬学部(人)	9	13	14
調剤薬局部門	薬学部(人)	14	18	16

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

2015年10月に「世田谷アートタウン」が開催されました。わたしたちはこのイベントの「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灯路に社名などを記したフラッグ(旗)が掲げられます。フェスティバル実行委員会は前年度に使用したフラッグを、障がい者の皆さまの就労につながるように、世田谷区の福祉作業所に委託して、エコバッグやトートバッグ、文房具入れなどにリサイクルしています。リサイクルされた製品は、フェスティバルのバザーで販売し、収益金は「東日本大震災復興支援金」へ寄贈されました。

6 株主のために

健全な経営を持続できるように、 強力な経営体制を構築しています

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に成長していくために、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。

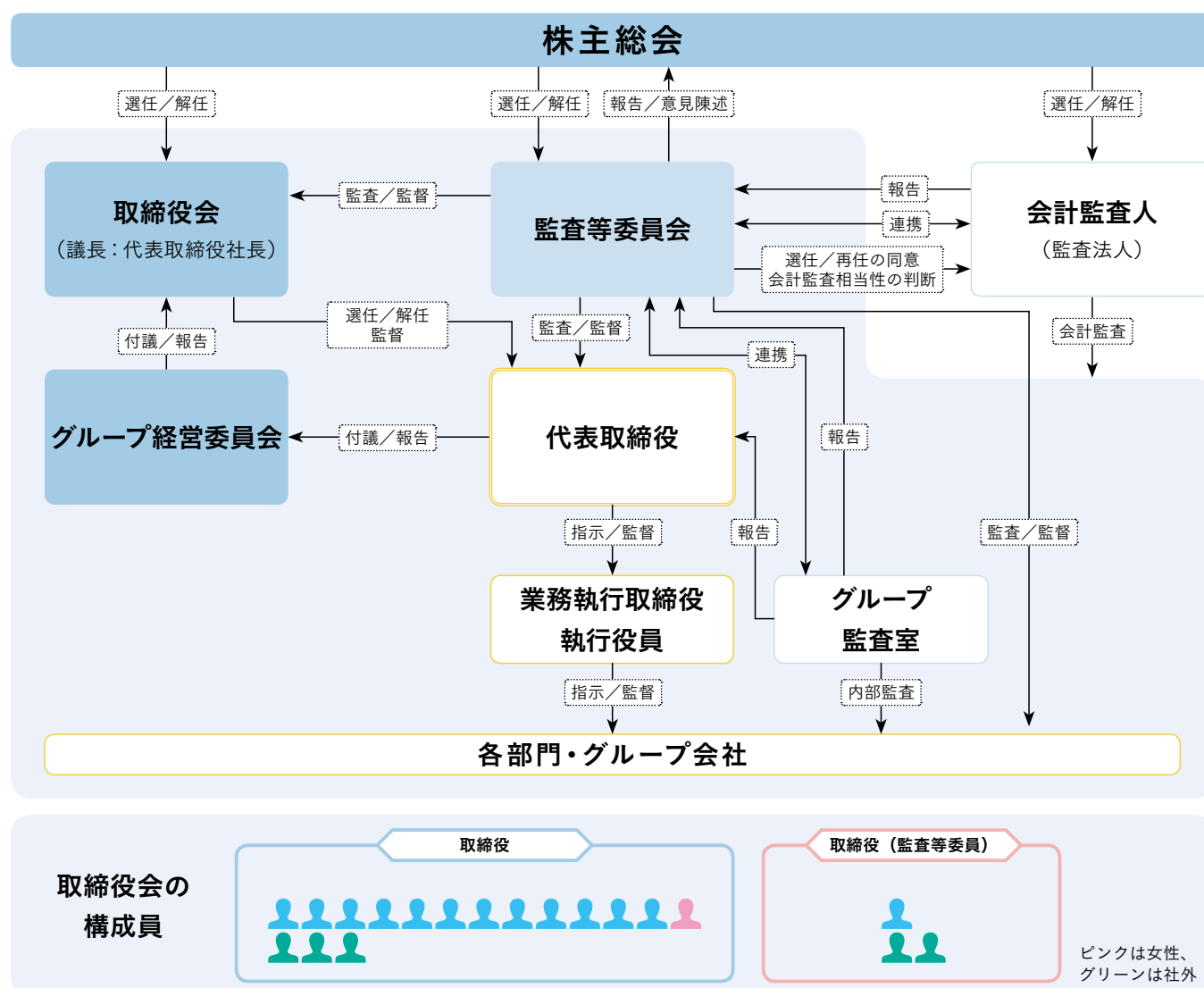
健全な経営を続けていくためのさまざまな方策をご紹介します。

さらなるコーポレート・ガバナンスの 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。

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



取締役は19名で構成されています(2016年6月)。女性取締役は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)およびファーマクラスター(株)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、経営の透明性を確保しています。さらに監査等委員会は、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、東京証券取引所が定めるコーポレート・ガバナンス・コード(規範)にのっとりコーポレート・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4月1日に「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。

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、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の重要法規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。

なお、調剤薬局事業の拡大や製薬販売事業への参入を考慮に入れた改定版の作成も進めており、2017年度での配付をめざしています。

リスクを回避するためにリスク管理委員会を設置しています

東邦ホールディングスは、リスク管理にも力を入れています。「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

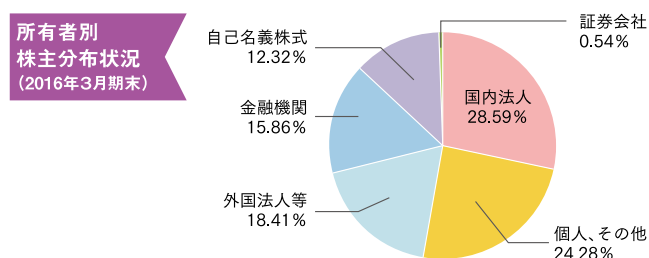
の「共創未来グループ倫理綱領」も同委員会において制定されました。実務現場のリスクを見逃さないために、委員会は当社グループの各部署の代表者18名で構成されています。さらに、テーマごとに数名のワーキングチームを設け、現場の声を反映させた実効性のあるリスク管理体制の構築をめざしています。

新入社員および中途入社社員に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。

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して、IR活動(Investor Relations:投資家向け広報)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・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。少人数のモール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載するほか、経営トップが諸外国に赴いてミーティングを実施しています。2015年度は、イギリス、フランス、香港、シンガポールでミーティングを行いました。



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単位(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。



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(経営企画本部 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

<http://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。