

東邦ホールディングス

CSR報告書

TOHO HOLDINGS CSR REPORT 2017

2017

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]

医療のさらなる充実に力を尽くして みなさまの健康をサポートします	4
-------------------------------------	---

[事業概要]

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	
日本各地で医薬品を販売・配送するとともに、「顧客支援システム」を提案しています	6
ジェネリック医薬品を製造・販売して安定供給に努めています	8
物流センターとコールセンターを整備して「営業と物流の一体改革」を推進しています	10
「顧客支援システム」を開発・提案して患者さまと医療機関を支援しています	12

[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身近なところからエコアクトに取り組んでいます	15
② 患者さまのために みなさまの健康をサポートするためにさまざまなサービスを提供しています	18
③ 顧客のために 医療機関の経営効率向上をサポートする「顧客支援システム」を提案しています	20
④ 社員ののために 福利厚生制度を充実させて、働きやすい職場づくりを進めています	22
⑤ 地域社会のために だれもが暮らしやすい町になるように、地域の人々とともに活動しています	24
⑥ 株主のために 経営体制の強化に努めて健全な経営を続けてまいります	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。

対象期間

2016年度(2016年4月1日～2017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 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 (2017年3月末)	106億49百万円	
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 濱田 矩男 代表取締役社長 加藤 勝哉	
従業員数 (2017年3月末)	7,895人(連結)	

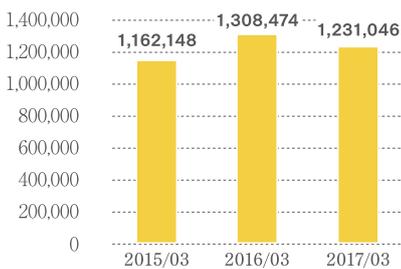
会社名	東邦薬品株式会社	
本社所在地	〒155-8655 東京都世田谷区代沢5-2-1	
電話番号	03-3419-7811 (代表)	
丸の内 オフィス	〒100-6613 東京都千代田区丸の内1-9-2 グラントウキョウサウスタワー10F,12F,13F	
設立	2008年(平成20年)11月4日	
資本金 (2017年3月末)	3億円	
代表者	代表取締役社長 枝廣 弘巳 代表取締役副社長 有働 敦	
事業内容	医療用医薬品、検査薬などの卸売	

会社名	ファーマクラスター株式会社	
本社所在地	〒100-6610 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 (2017年3月末)	10百万円	
代表者	代表取締役社長 佃 敏之 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	

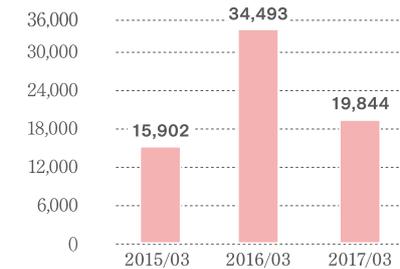


財務データ(連結)

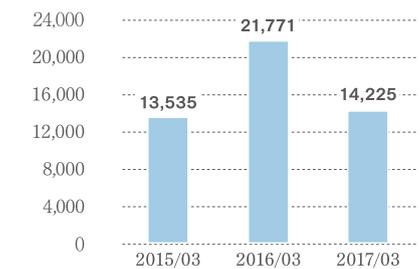
売上高 (単位: 百万円)



経常利益 (単位: 百万円)



当期純利益 (単位: 百万円)



年表

2017年	1月10日	一般社団法人薬局共創未来人財育成機構が、公益財団法人日本薬学会の第三者確認委員会から健康サポート薬局の研修実施機関に認定
	1月27日	東邦ホールディングス(株)が、宮崎県にて医薬品卸売事業を行う(有)日豊メディックの全株式を取得
	4月1日	合同東邦(株)を東邦薬品(株)に吸収合併。新たに関西支社を発足
	5月24日	東邦ホールディングス(株)が、医療関連受託事業や介護事業を行う(株)ソラストと業務提携契約を締結し、同社の普通株式を追加取得
	8月15日	共創未来ファーマ(株)が、「共創未来ファーマブランド」として初めて6成分15品目の製造販売承認を取得
	11月14日	東京都大田区平和島の京浜トラックターミナルに建築中の「ダイナベース」に「総合物流センター」を新設することを公表

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

2018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

医療のさらなる充実に力を尽くして みなさまの健康をサポートします

医療業界ひいては社会全体が大きな転換期を迎えています。

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2016年度のおもな取り組みと今後の目標を申し述べます。

ビジネスモデルを進化させて 少子・超高齢社会に対応します

日本はこれまでにない少子・超高齢社会を迎えています。国は国民皆保険制度を維持するために、ジェネリック医薬品の普及や薬価の引き下げによって医療費の抑制に取り組んでいます。2017年6月の閣議決定では「2020年9月までにジェネリック医薬品の使用割合を80%」にするという目標が定められました。また2016年末に決定された「薬価制度の抜本改革に向けた基本方針」に基づき、具体的な内容が議論されています。2018年4月には、診療報酬と介護報酬が同時に改定され、医療費の抑制と地域医療連携の推進はさらに加速すると予想されます。医療の供給体制は大きな変革の時代を迎えています。

わたしたちはこのような環境の変化に対応するために、日々ビジネスモデルを進化させています。

まず、ジェネリック医薬品については、共創未来ファーマ(株)が、高品質・高付加価値のジェネリック医薬品を製造・販売しております。

物流の面では、ロボットによって高度な自動化を実現させた「物流センター」と、機能を年々充実させている「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「営業と物流の一体改革」を進めています。

フィービジネスの面では、病院やクリニック、薬局の課題を解決する当社独自の「顧客支援システム」の開発・提案に力を注いでいます。こうした付加価値提供型ビジネスモデルを確立して他社との差別化をはかっています。

2016年度の決算は、2015年度に急成長したC型肝炎治療薬市場の急速な縮小によって、売上高は前期比94.1%、営業利益は49.8%、経常利益は57.5%、純利益は65.3%と、マイナス成長になりました。しかしながら2017年度は、前述のようなビジネスモデルの改革による成果が徐々に現れてきています。今後も厳しい時代が続くと想定されますが、収益性を向上させ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。

高品質なジェネリック医薬品の 安定供給に努めていきます

ジェネリック医薬品の製造・販売を担う共創未来ファーマ(株)は、1871年に横浜にて創業し、2016年に当社グループの完全子会社になりました。独自に高いレベルでの品質検証を実施し、高品質・高付加価値のジェネリック医薬品を2016年12月より販売しております。

2017年8月には、「共創未来ファーマブランド」として初めて6成分15品目の製造販売承認を取得しました。

わたしたちは医薬品卸として、病院やクリニック、調剤薬局のみなさまと日々お会いして、さまざまなお話をうかがっております。みなさまが抱えている医薬品や治療に関するお悩みを営業部門から製造部門まで全員が理解していることを強みとして、これからも質の高いジェネリック医薬品を安定供給してまいります。

「営業と物流の一体改革」を推進し、 物流拠点の新設も進めています

わたしたちは、医薬品卸売事業、調剤薬局事業、医薬品製造販売事業を行う企業として、「安全・安心の医薬品流通」を実現することが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(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。また、最先端の技術を取り入れて「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、新型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。生産性も大幅に向上しています。

「TBC札幌」と「TBC阪神」にはコールセンターを併設し、これまで各営業所で行っていた受注業務を集約しています。営業所の業務が効率化し、お客さまに対するサービスレベル

東邦ホールディングス株式会社
代表取締役会長

濱田 矩男



も向上するなど、「営業と物流の一体改革」は成果が出てきました。

ロボットによる自動化をさらに進めた「TBC広島」も建設中です。2018年3月に竣工し、テストランをしたのち、2018年中の稼働開始を予定しています。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。

2017年11月には、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」(東京都大田区)内に「総合物流センター」を新設することを発表しました。2018年7月に竣工し、2019年7月に稼働を開始する予定です。医療用医薬品を取り扱う「TBC東京」(品川区)と検査薬を取り扱う「WILL平和島」(大田区)の機能をこの「総合物流センター」に集約することを計画しています。災害リスクの高い首都圏における効果的な被災時医薬品供給体制を構築し、生産性のさらなる向上をめざすとともに、顧客のみなさまによりいっそう貢献できるよう効率化に取り組んでいます。

さまざまな「顧客支援システム」を開発して 地域医療をサポートしています

「顧客支援システム」のなかでは「初診受付サービス」と「ENIFvoice SP+A(エニフボイス エスピープラスエー)」の早期普及に努めています。

「初診受付サービス」は患者さまからの評価が高く、クリニックからのお問い合わせも多く寄せられており、今後も大きな成長が期待できます。

「ENIFvoice SP+A」は、独自に開発したクラウド型の自動音声認識・電子薬歴一体型システムです。薬剤師の負担を軽減し、服薬指導などの職務を最大限に発揮できる環境を提供するものとして支持されています。さらにレセプトコンピュータも一体化させた「ENIFvoice Core(コア)」を2018年に発売する予定としています。

医療材料分割販売システムの「ENIFme(エニフミー)」は、地域医療をサポートするものとして評価されています。調剤薬局やクリニックは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ので、多種多様な医療材料を必要とする在宅医療において重宝されています。

「エニフナース」は、「ENIFvoice SP+A」と同様に自動音声認識で看護記録を作成できるシステムで、地域医療の重要な担い手である訪問看護師をサポートするために開発しました。記録作成業務の負担が軽減され、看護の質の向上にもつながります。

今後、地域医療の重要性はますます高まることが予想されます。厚生労働省が推進する「健康サポート薬局」制度も2016年10月から始まりました。一般社団法人薬局共創未来人財育成機構を発足し、健康サポート薬局をめざす調剤薬局を支援するために、研修を実施しています。

環境の保全のために 「ひとりひとりのエコアクト」に取り組みます

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。

共創未来ファーマ(株)の工場では、2016年3月に環境マネジメントシステムの国際標準規格「ISO14001:2015」の認証を取得し、環境負荷の低減をはかっています。

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、調剤薬局事業、医薬品製造販売事業の特徴は、事業所が全国各地に広がっていることであり、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、今後も、「ひとりひとりのエコアクト」に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、医薬品を安定的に供給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

わたしたちは医薬品卸売事業と調剤薬局事業と
医薬品製造販売事業を中核として事業を展開しています。
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。

日本各地で医薬品を販売・配送するとともに、 「顧客支援システム」を提案しています

わたしたちは、医療機関に医薬品や医療材料をお届けするほか、
「顧客支援システム」の提案と医薬品に関する情報提供も行っています。
これらの流れをイラストとともにご説明します。



コールセンター

東邦薬品(株)本社に東京コールセンター、「TBC札幌」内に札幌コールセンター、「TBC阪神」内に西日本コールセンターを設置しています(p11)。



薬剤師 MS



みなさまが安全に、安心して暮らすためには医薬品が欠かせません。また、お住まいの近くに病院やクリニック、調剤薬局などの医療機関が整備されていることも重要です。日本のすぐれた医療制度が維持されるためには、医療機関の業務効率化と患者さまへのサービス向上が不可欠であり、わたしたちは医療機関に向けて「顧客支援システム」(p12～13)を開発・提案しています。

◇MSによる販売とEMSによる配送

医薬品や医療材料の販売は全国各地の事業所のMS(マーケティング・スペシャリスト)が担当します。配送はMSとEMS(エニフ・マーケティング・サポーター)が担当します。医薬品や医療材料は全国9か所の「物流センター」(p10～11)と各地の事業所を経由して医療機関に届けられます。

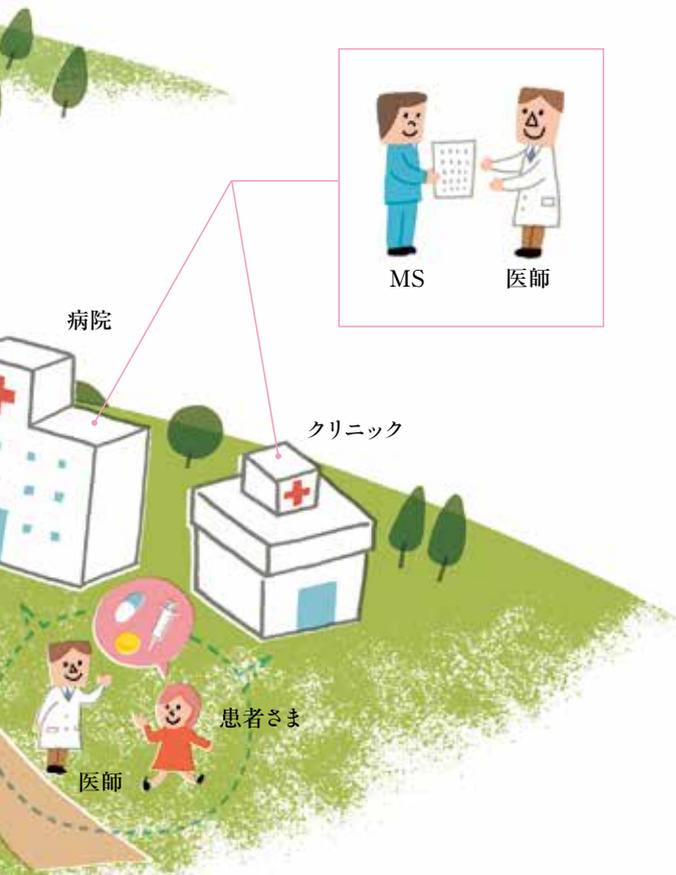
③ ファーマクラスター(株) (調剤薬局の管理事業)

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)

※そのほかのグループ会社
(情報処理事業、コンサルティング事業など)



事業所



◇MSによる「顧客支援システム」の提案

MSは「顧客支援システム」の提案も行っています。また、医薬品に関する最新かつ正確な情報を提供しています。

◇薬剤師による調剤や服薬指導、訪問業務

当社グループは調剤薬局の管理事業を行っています。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(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)をしています。近年、在宅医療の普及にともなって、薬剤師が患者さまのご自宅に医薬品を届けたり、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、これからも「必要な医薬品」を「必要なとき」に「必要な場所」へ「必要な量」だけお届けします。

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)、④共創未来ファーマ(株)、およびそのほか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。

※そのほかのグループ会社

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。

ジェネリック医薬品を製造・販売して 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開始しました。始めた経緯とともに、事業の特色をご紹介します。

「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

増え続ける国民医療費を抑制するために、ジェネリック医薬品のさらなる使用拡大が求められています。閣議決定は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、2017年9月時点で65.8%に達しています。

しかし、ジェネリック医薬品が普及する一方で、あらたな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のメーカー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おり、品質は向上しているとはいえ、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何かお役に立ちたい。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ようになりました。さまざまな検討を重ねた結果、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。同社の前身は100年以上の歴史を持ち、高品質

の医薬品を作る製薬会社として定評があります。現在も高いレベルの品質検証を実施しています。2017年8月には「共創未来ファーマブランド」として初めて6成分15品目の製造販売承認を取得しました。

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出ます。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

パッケージ(個装箱)は、当社ならではの工夫をほどこした「KMPパッケージ」を採用しています(次ページ右下の写真参照)。こうした工夫は卸売事業を通して医療機関のみならず、患者さま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。

市場のニーズを把握して安定供給を続けていきます

医薬品を提供するときはそれに付随した情報も医療機関へお伝えする必要があります。それはジェネリック医薬品であっても同じです。わたしたちの卸売事業のMSは、全国の病院や



「共創未来ファーマブランド」のジェネリック医薬品



共創未来ファーマ(株)の品川工場

クリニック、調剤薬局を日々訪問して、医薬品についての新しい情報をお伝えしています。指導せん(患者さま向け説明資料)を欲しいとリクエストされたときなどもすぐに担当部署にフィードバックします。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対応が可能です。

また、卸売事業と調剤薬局事業を持つことで、「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。医療機関のみならず「共創未来ファーマブランドのラインナップを増やしてほしい」というリクエストもいただいております、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。セミマイクロ天秤は0.00001g単位を測ることができます。

●ドラフト室



試験過程で発生した有害な蒸気を外部に出すことなく、吸収し、処理します。

●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。

●HPLC室



医薬品の有効成分の定量や純度を調べます。HPLCは高速液体クロマトグラフの略。

●ケミカルハザード試験室



作業者が危険な成分を安全に取り扱えるときに、外部に飛散させない部屋です。

●無菌試験用アイソレーター



無菌の環境を作り出します。医薬品の無菌試験に使用します。

「KMPパッケージ」の工夫

QRコード

QRコードを読み取ることで、最新の添付文書(服用の注意などを記載した書類)を確認することができます。



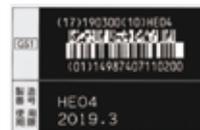
含量規格表示

他の含量規格も記載しています。この場合、1錠=5mg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。



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。



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。



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

わたしたちは、物流センターとコールセンターの機能を高めて、「お客さまの満足度の向上」と「グループ全体の生産性向上」をはかっています。物流センターは、新しい拠点の建設も進めています。

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。当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、2017年3月末時点で9つが整備されています。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。

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台使うことによって、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。

◇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。当社グループでは物流センター内に、医薬品を一定の温

「TBC埼玉」のロボットシステム

●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1万個ピッキングできます。全ピース品の65%を処理します。

●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、1時間に800個積み付けます。

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、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。

物流センターのさらなる進化をめざしています

現在、「TBC広島」と首都圏の「総合物流センター」の新設にとりかかっています。「TBC広島」では、「TBC埼玉」で培ったロボットによる自動化のノウハウを活用してさらなる効率化、合理化をはかってまいります。

「総合物流センター」は、東京都が指定する災害時の広域輸送基地「京浜トラックターミナル」内に新築する高機能の大型物流センターです。東京都では、大震災時に人命救助や消火活動などのために、大規模な交通規制が実施されます。「総合物流センター」は、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。

東京には医療用医薬品を取り扱う「TBC 東京」と検査薬を取り扱う「WILL 平和島」の2つの物流センターがありますが、これらを「総合物流センター」に移転・集約するとともに、近隣の物流拠点や営業所を「総合物流センター」と「TBC 東京」に集約します。「総合物流センター」が医薬品、検査薬、医療材料、OTC医薬品などすべての製品を取り扱い、納品体制を再構築することで、首都圏の物流はさらに合理化されます。

現在、TBCから直接医療機関に医薬品を納品する「センター直送便システム」と医療機関で医薬品の検品をせずすむ「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」の新設によって、この2つのシステムはよりいっそう拡大される予定です。



首都圏に新設する「総合物流センター」の完成イメージ

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。2017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115名、電話の処理本数はひと月に約9万5,000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。2004年から音声認識システムを導入し、活用方法を随時進化させています。

コールセンターでは「e健康ショップ」「ENIFme（エニフミー）」「エニフナース」「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てています。このことはお客さまの満足度向上につながるると同時に、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。

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。

「顧客支援システム」を開発・提案して 患者さまと医療機関を支援しています

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、早く薬を受け取りたいと思うはず。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ると考えました。

「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に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。

「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とともに、「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)」をオプションソフトとしてリリースしました。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に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」、不動産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。

情報端末についてもバージョンアップをはかり、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送信システムです。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。薬剤師の音声が入自動的にテキスト化されるので、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)」をリリースしました。



「ENIFvoice SP」

◇「ENIFvoice Core(コア)」

2018年には、「ENIFvoice SP+A」の基本機能を踏襲したレセプトコンピュータ「ENIFvoice Core」を本格リリースする予定です。



「ENIFvoice Core」

◇「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年にリリースしました。患者さまは、「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」

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。

▷「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。

▷「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。

▷「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。

◇「エニフナース」

訪問看護師の業務をサポートするために2016年にリリースしました。音声入力による訪問看護記録作成システムです。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」

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ます。

「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。2016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、中期経営計画「全ては健康を願う人々のために」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 | 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 |
| 2) 顧客との信頼と共感 | 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 |
| 3) 社員との信頼と共感 | 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 |
| 4) 社会との信頼と共感 | 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 |
| 5) 株主との信頼と共感 | 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身近なところから 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、CO₂排出抑制や省エネルギーに取り組んでいます。

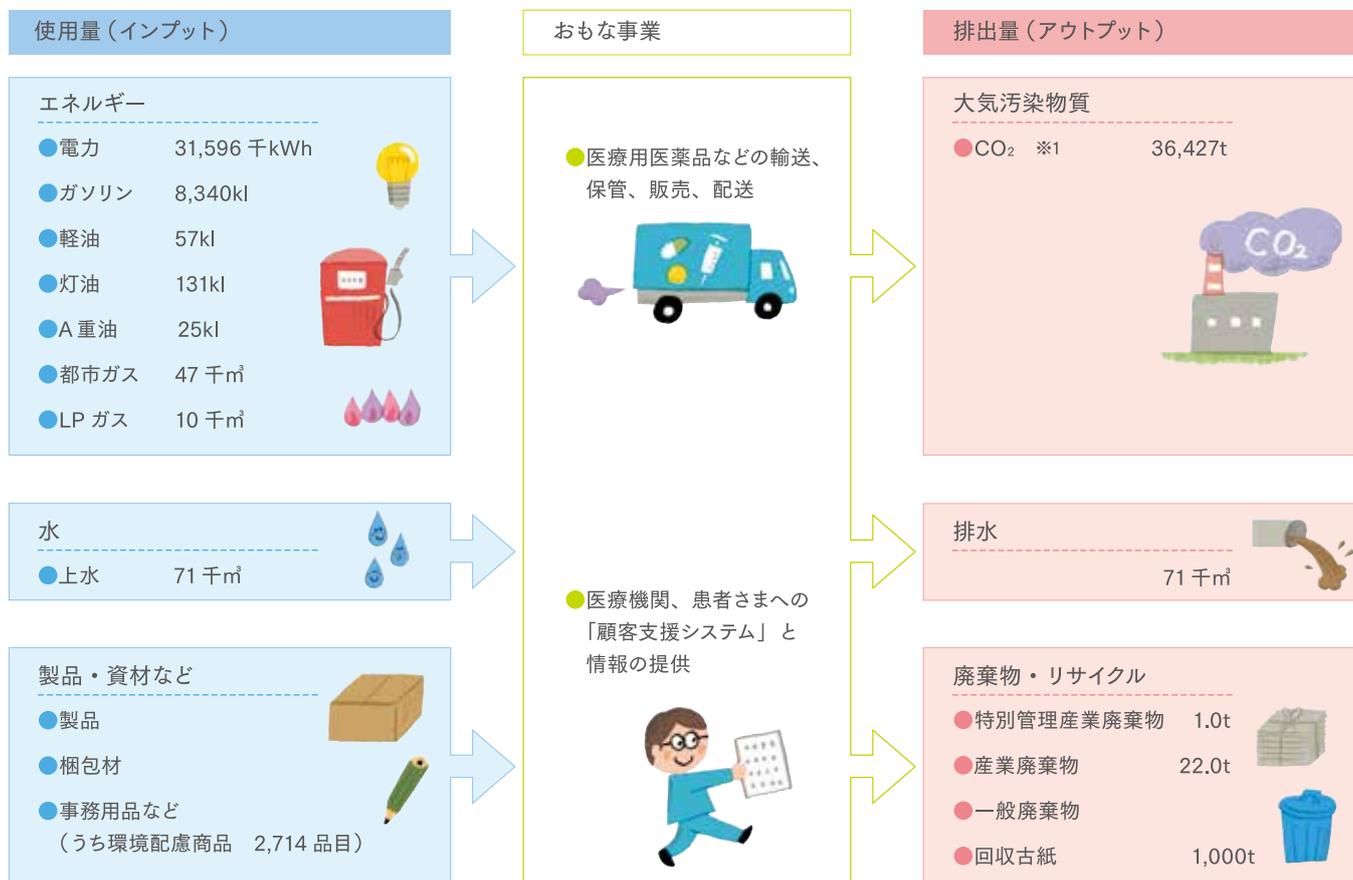
データを収集し、問題点を抽出して、 環境負荷の低減化に取り組んでいます

「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。大規模な製造施設を持たない当社は、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（2016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マテリアルフローを継続的に把握しています。

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、環境にかかわるデータを収集しています(※2)。

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。

※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)、(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)
2017年4月に経営統合した合同東邦(株)の数値を含みます

他」とは営業部や営業所などの建物を指します。

2016年度に全社的に新電力へ切り替えたことによって使用料金は削減しましたが、その一方で営業部と営業所における節電活動が減速したことが微増の原因と考えられます。TBCは大型の空調機器とマテリアルハンドリング機器を有するため、電力使用量全体の50%を占めていますが、LED照明への転換と空調機器の見直しを進めています。空調機器の見直しによる効果は大きく、「TBC埼玉」では電力使用量が5.9%削減し、「TBC大宮」は14.9%削減しました。改修済みのTBCでは、従業員の省エネ意識も高く、省エネ効果が持続しています。2018年中に完成予定の「TBC広島」は、設計段階から省エネ効果の高い設備を取り入れていきます。

太陽光発電による電力を活用しています

東邦薬品(株)の群馬営業部は、建物の屋上にソーラーパネルを設置して太陽光発電を行っています。2010年3月に運用を開始して以来、毎年約5万kWhを発電して、倉庫棟と事務所棟の空調設備や照明に利用しています。

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

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、ほとんど電力とガソリンが占めており、これらをいかに効率よく使用していくかが今後の課題です。

車両の65%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2016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64.7%です。年々、低公害・低燃費車両が増加しています。

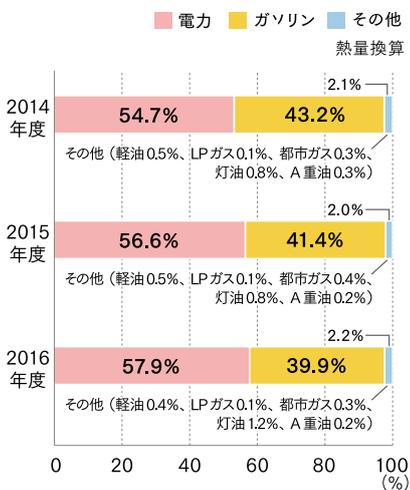
電力使用量の削減に努めています

東邦ホールディングス(株)および東邦薬品(株)の2016年度における電力使用量は、前年比で0.3%増加しました。内訳は本社0.6%減、TBC2.4%減、その他3.7%増です。「その

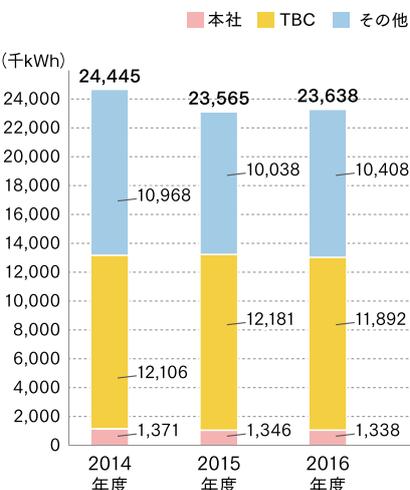
水の節約も進めています

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

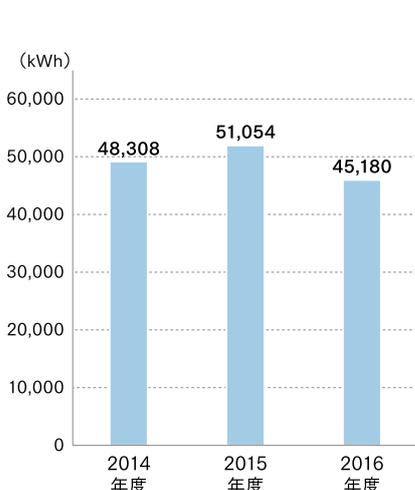
エネルギー使用比率



電力使用量



太陽光発電による発電量



東邦薬品(株)群馬営業部の発電量を集計。他の事業所の「屋根貸し」による発電量は集計対象外です

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)および東邦薬品(株)の2016年度の水道使用量は9.0%増加しました。事業所の貯水槽故障による漏水が原因です。これをきっかけに設備の保守点検および管理について再検討していきます。

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94.1%を占め、残りが特別管理産業廃棄物です。2016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53.1%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。2016年度は、1,000tでした。

「グリーン購入」に積極的に取り組んでいます

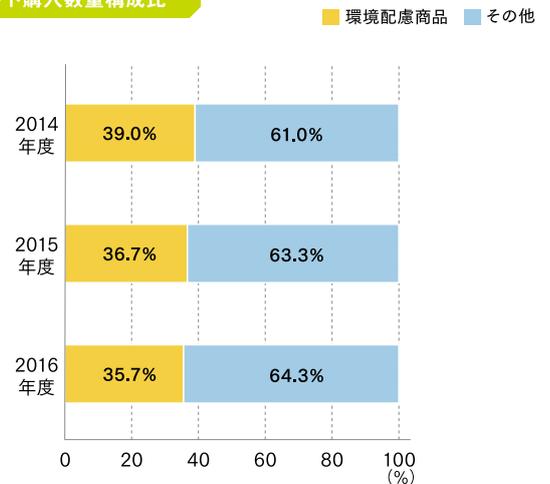
東邦ホールディングスでは、事務用品などの消耗品について「カウネット」を利用し、グリーン購入法適用商品や環境負荷の低い商品を積極的に購入しています。グリーン購入法とは、環境負荷の低い物品の需要を喚起することを目的に制定された法律です。環境負荷が低いと認められた商品には「グリーン購入法」のマークがついています。2014年度以降環境配慮商品の購入数量比率は減少傾向にあり、2016年度も35.7%です。全社的なコスト削減活動によって、消耗品の購入数量が減少した結果ですが、環境負荷の低い消耗品を大切に使い続ける傾向も見られます。なお、東邦薬品(株)

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

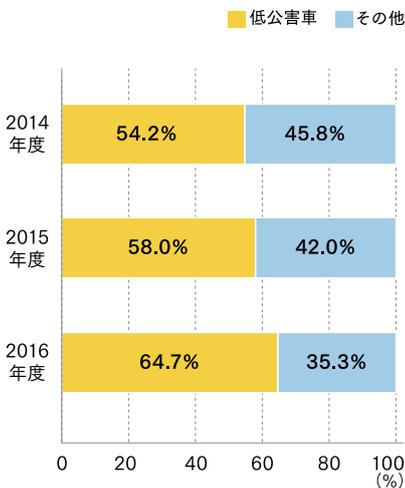
2016年度も、東邦ホールディングス(株)と東邦薬品(株)を中心にグループ各社にも呼びかけ、クールビズ(5~10月)とウォームビズ(12~3月)を展開しました。

カウネット購入数量構成比

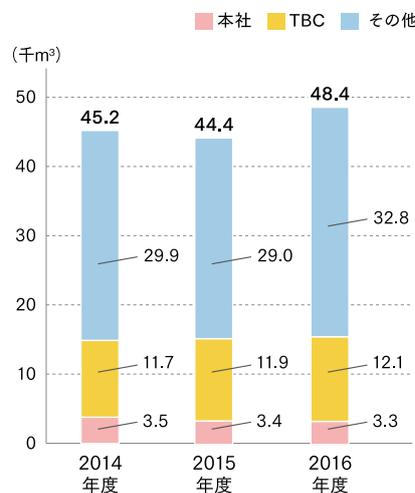


東邦ホールディングス(株)、東邦薬品(株)、九州東邦(株)、ファーマクラスター(株)、(株)東邦システムサービス、オーファントラストジャパン(株)、(株)ユース
2017年4月に経営統合した合同東邦(株)の数値を含みます

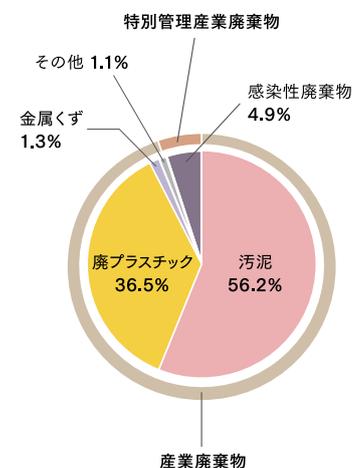
低公害車の導入比率



水道使用量



産業廃棄物種類別排出量 (2016年度)



2 患者さまのために

みなさまの健康をサポートするために さまざまなサービスを提供しています

病院探しを手助けする「病院なび」、初診や人間ドック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」、調剤薬局での「キャッシュレス決済」サービス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

「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1,200万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、対応可能なおこな疾患と治療法、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サービスを提供しており、2017年12月末時点で、1,930軒の医療機関に「病院なびホームページサービス」を契約していただいております。「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」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。いつ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。よりスムーズに、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

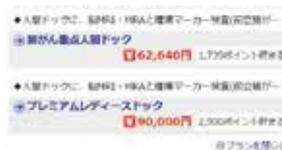
サービス」と同様の簡単な手順でインターネット受付を利用できるようにしました。

「初診受付サービス」は、2017年11月末の時点で全国8,700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、累計88万人に達しています。

人間ドックと健診の予約をできるようにしています

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をできるようにしました。2017年12月末の時点で390軒の医療機関に契約していただいております。

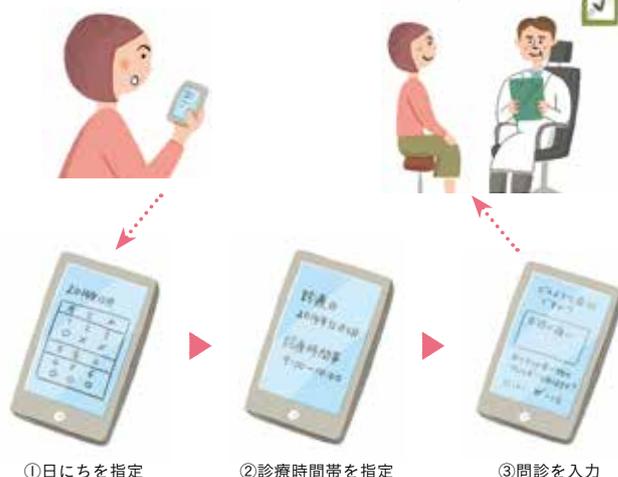
患者さまが手軽に病院やクリニックを見つけて診療の受付ができるように、今後もサービスの充実に取り組んでいきます。



「病院なび」の「人間ドック」画面。希望のコースを選べる

「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」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、増患にもつながります。

「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らずが気軽に健康相談できる拠点でもあります。頻り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12月末時点で3,716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

られた」という声が多く届いています。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12月末時点で2万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3,962品目の商品を取り揃えています。加盟薬局で注文した商品を、自宅へ配送するサービスも開始しました。手軽さの点でご好評いただいております。「e健康ショップ」の加盟薬局は、2018年2月時点で全国で1万3,443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「健康サポート薬局」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。

調剤薬局に「キャッシュレス決済」を 普及させています

子会社のアルファリア(株)は、2014年4月から調剤薬局に向けてクレジットカードと電子マネーの決済サービスを提供しています。調剤薬局は小規模の店舗が多いため、これまではキャッシュレス決済を導入する費用の負担が大きくて導入が進まず、現金決済のみのところがほとんどでした。しかし、患者さまからは「持ち合わせがないときにキャッシュレス決済をしたい」というニーズが高まっていました。

アルファリアのサービスでは、小規模の調剤薬局でも導入しやすいようにインシャルコストとランニングコストの負担が大幅に軽減されています。また包括加盟代理店なので、複数の契約を結ぶことなく、ひとつの契約で一般的なクレジットカードと電子マネーのほとんどを扱うことができるのも特徴です。2017年12月末までに約1,700軒の調剤薬局に導入されています。これからは患者さまの利便性向上につながるキャッシュレス決済の普及に力を入れていきます。



アルファリアのキャッシュレス決済を導入していることを示すステッカー

「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FAX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。2017年11月末までに42都道府県、440施設に導入されています。

3 顧客のために

医療機関の経営効率向上をサポートする「顧客支援システム」を提案しています

音声入力で電子薬歴を作成できる「ENIFvoice SP+A」と「ENIFvoice Core」、医療材料を分割販売する「ENIFme」、看護師の業務を効率化する「エニフナース」、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」と「ENIFvoice Core」で薬剤師の業務をサポートします

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

薬剤師には、薬の調剤のほかに、服薬指導と薬歴の作成という大切な業務があります。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、服薬指導をしながら薬歴の作成を進められるようなシステムの開発を模索してきました。そして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)」をリリースしました。マイクに向かって話す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)」を発売しました。ジェネリック医薬品の利用推進やセルフメディケーションの推奨という流れを受けて、音声でジェネリック医薬品やOTC医薬品を検索できる機能を追加しました。

クラウド型の「ENIFvoice SP+A」を展開しています

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。今後増えるであろう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。クラウド化によって、各薬剤師や各店舗だけでなく、チェーン店全体を支援できるようになりました。

「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、2017年11月末時点で全国の調剤薬局に8,294台導入されているほか、51の薬学系大学に教材として導入されています。

レセコンと一体化した「ENIFvoice Core」を開発しました

同じ2017年には「ENIFvoice SP+A」の基本機能を踏襲したレセプトコンピュータ「ENIFvoice Core (コア)」を開発し、8月からグループ会社の調剤薬局で稼働しています。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間で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、徐々に共有が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く所存です。「ENIFvoice Core」は2018年の本格リリースをめざしています。

「ENIFvoice Core」が普及したときのメリット



同一チェーン店で「ENIFvoice Core」を導入していれば、全国どの店舗でもすぐに患者さまの情報を閲覧でき、的確な服薬指導ができます。

音声入力の「エニフナース」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。

「エニフナース」の「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。「看護の問題点を的確に把握できるようになり、記録の質も向上した」という評価をいただいています。また、薬剤検索などの機能があり、端末1台で日々の負担を大きく軽減できることも大きな特徴です。

「ENIFme」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

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」になることが期待されています。わたしたちは、これらをめざす調剤薬局をサポートするために、医療材料(点滴用チューブや創傷被覆材、注射器など)を一包装単位に分割して販売する「ENIFme(エニフミー)」(2012年リリース)を展開しています。

「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2017年11月末時点で1万2,285軒です。

在宅医療の機器と材料を解説する本を発刊しました

「ENIFme」を推進している地域医療連携室では、各地のMSを通して医療機関や訪問看護ステーションに向けて医療材料に関する情報の提供も行っています。

2017年1月には、在宅医療で著名な泰川恵吾先生を著者に迎えて『ドクターゴンの知っておきたい在宅医療の機器・材料』を発刊しました。重要度の高い機器・材料を10テーマ採りあげ、その役割や使い方、注意点、仕様などを写真入りで解説しています。読者の薬剤師からは「看護師と医師の会話が理解できるようになった」「患者さまやそのご家族から質問されたときに答えられる知識が得られた」という評価をいただいています。これまでに4刷9,000部を発行し、大学の薬学部や看護学校の教材としても活用されています。



『ドクターゴンの知っておきたい在宅医療の機器・材料』

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、累計で200回に達しています。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の場にもなっています。

「ENIFme」は、開発当初から単なる医療材料分割販売システムではなく、多職種連携のプラットフォームをめざしていました。「エニフナース」の開発を受けて、MSは訪問看護ステーションへも積極的に訪問しています。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。

「健康サポート薬局」をめざす 薬剤師のために研修を実施しています

調剤薬局で働く薬剤師や管理栄養士の知識向上とスキルアップをサポートするため、わたしたちは2015年2月に一般社団法人薬局共創未来人財育成機構を設立しました。

地域に密着した「健康サポート薬局」になる要件のひとつに「所定の研修を修了した薬剤師が常駐する」があります。2017年1月、当機構は全国で5番目に、日本薬学会から「健康サポート薬局」の研修実施機関(プロバイダー)に認定されました。「技能習得型研修(集合研修)」を8時間、「知識習得型研修(eラーニング)」を22時間修了すると研修修了証が発行されます。集合研修では、あらかじめ受講者に地元での地域医療の現状を調べてもらう「事前課題」を課し、8時間のうち6時間をワーキング(ディスカッション)にあてています。実践的な内容にしているのは、修了証そのものよりも、実際の業務での質の向上をめざしていただきたいからです。受講者からは「いま求められている薬剤師の役割がわかった。他のスタッフにも伝えてこれからの地域医療に活かしたい」などの評価をいただいています。集合研修は2017年11月末までに全国各地で約30回行い、これまでに447人に修了証を発行しています。

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。2017年11月末の時点で3万3,000台が導入されています。「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。

4 社員のために

福利厚生制度を充実させて、働きやすい職場づくりを進めています

社員が健康でいきいきと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

2017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4,176人です。2016年4月には2社合同で31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	2014年度	2015年度	2016年度	
従業員数(人)	4,265	4,186	4,176	
従業員数の内訳(人)	正社員	3,130	3,118	3,003
	嘱託	271	279	308
	契約社員	485	439	541
	臨時※	379	350	324
正社員の男女の内訳(人)	男性	2,436	2,418	2,325
	女性	694	700	678
役職の男女の内訳(人)	男性	841	829	814
	女性	31	30	35
平均勤続年数(年)	16.0	16.3	17.3	

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」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、2016年度の再雇用率は96.2%となっています。

再雇用制度の利用者数

項目	2014年度	2015年度	2016年度
定年到来者(人)	100	89	105
再雇用制度利用者(人)	91	76	101

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

2018年4月から障がい者法定雇用率が2.0%から2.2%に引き上げられます。東邦薬品(株)では2016年度は2.07%に向上しました。今後も取り組みを強化します。

障がい者雇用率

項目	2014年度	2015年度	2016年度
障がい者雇用率(%)	2.02	2.02	2.07

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(2017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	勤続年数10年、20年、30年、35年の対象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	2014年度	2015年度	2016年度
育児休業制度(人)	24	29	30
育児短時間勤務制度(人)	13	15	17
介護休業制度および 介護休暇制度(人)	0	0	2
介護短時間制度(人)	0	1	0
リフレッシュ休暇および 奨励金付与制度(人)	264	353	268
在宅勤務制度(人)	0	0	1
フレックスタイム 勤務制度(人)	0	0	1
年金相談(人)	38	43	34
健康相談(回)	24	12	24

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



「みらい保育園」。TBC札幌に勤務する従業員の乳幼児(6か月～6歳)を保育する。4名の保育士が常勤

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2つに分けて実施しています。2016年度は医薬品卸売事業、調剤薬局事業、情報処理事業の各グループ会社の107人が受講しました。

- ・新入社員研修(4月に19日間)
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
- ・新人MS研修(9月～翌3月にかけて)
社内eラーニングシステムにて、疾病や業務遂行に必要な基礎知識や安全管理など



新入社員研修での実地研修(調剤薬局)

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。2016年度は、4グループ合計58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。2016年度は、23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。2016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30名が参加しました。東邦ホールディングス(株)や卸売事業部門、調剤薬局事業部門から参加しています。

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、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。

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、2017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

だれもが暮らしやすい町になるように、 地域の人々とともに活動しています

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。認知症の人とそこのご家族へのサポート活動、スポーツやイベントを通じた支援などをご紹介します。

「認知症サポーター養成講座」を開催し 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2017年3月末時点でのべ3,297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このご家族と積極的に接していくことを心がけています。

調剤薬局で「みらいカフェ (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は、病院やクリニックで栄養食指導を、調剤薬局で栄養相談会を開催しています。管理栄養士チームとファーマクラスター(株)の子会社である(株)ファーマみらいのヒロ薬局古河店(茨城県古河市)は、積極的に地域社会に貢献したいと考え、古河市役所へ相談しました。その結果、薬局店舗を会場とし、古河市民を対象とする認知症サポーター養成講座が実現し、2回で50人の認知症サポーターが誕生しました。認知症サポーターとともに、認知症の人への支援の輪を広げるために、2016年5月から毎月、同店舗において「みらいカフェ」という名称で認知症カフェ(認知症の人や家族が集まる場所)を開催しています。

認知症の人とご家族だけでなく、認知症サポーターや地域の人にも気兼ねなく参加できるように、飲み物とお菓子を薬局で用意しています。嚥下困難な患者さまでも食べやすい「やわらか食」の食材を使ったお菓子を管理栄養士が手作りする

ときもあり、参加者に喜ばれています。薬剤師や各分野の認定看護師、地域包括支援センターのスタッフが講話をし、管理栄養士が栄養相談会をするほか、認知症の人といっしょに脳トレをしたり、告知用のポスターを手作りしたりして、楽しい時間を過ごしていただいています。今後、他の薬局でも「みらいカフェ」を開催していけるように努力してまいります。



ヒロ薬局での「みらいカフェ」

「どこシル伝言板」によって 認知症の人を見守っています

グループ会社の(株)みらい町内会は、認知症の人の保護情報共有サービス「どこシル伝言板」を開発し、2016年に各自治体に向けてリリースしました。開発のきっかけは2014年8月に起こった身元不明高齢者の死亡事故でした。「せめて認知症の人とわかっていれば……」「すぐにご家族に連絡がとれていれば……」。こうした思いからQRコードを利用した情報共有サービスの開発を思い立ちました。

認知症の人の服や杖に貼られたQRコードのラベルシール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。

大きな長は、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ため、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る点です。自治体から高く評価され、2018年1月までに13都県の

17市1町で導入されています。認知症の人がますます増えることが予想されるなか、今後も普及に力を尽くします。



(左、右上)服や杖に貼られたQRコード付きラベルシール。(右下)QRコードの左には自治体名が印刷される

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、2017年3月末時点で237台ですが、そのうちの152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。2016年度は、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2万7,606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32人分のワクチン購入費に相当)。上記以外のグループ内の事業所から回収された1万158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。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。

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、2016年度は文系・理系の学生13名、薬学部の学生12名が参加しました。調剤薬局部門では、2016年度は311名の学生が参加しました。

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。2016年度の「未来の舞台人を創る」のプログラムには、24校の高校から132名の生徒を割引料金で招待しました。

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灯路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に、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。

「TBC 阪神」が大阪府伊丹市の 消防訓練に協力しました

近年、大規模施設の防災について全国的に重要性が高まっています。当社グループでは災害対策訓練を全社規模で実施しているほか、「TBC 阪神」では、地元の消防署の要請を受けて、2017年11月17日に合同の消防訓練を行いました。

6 株主のために

経営体制の強化に努めて 健全な経営を続けてまいります

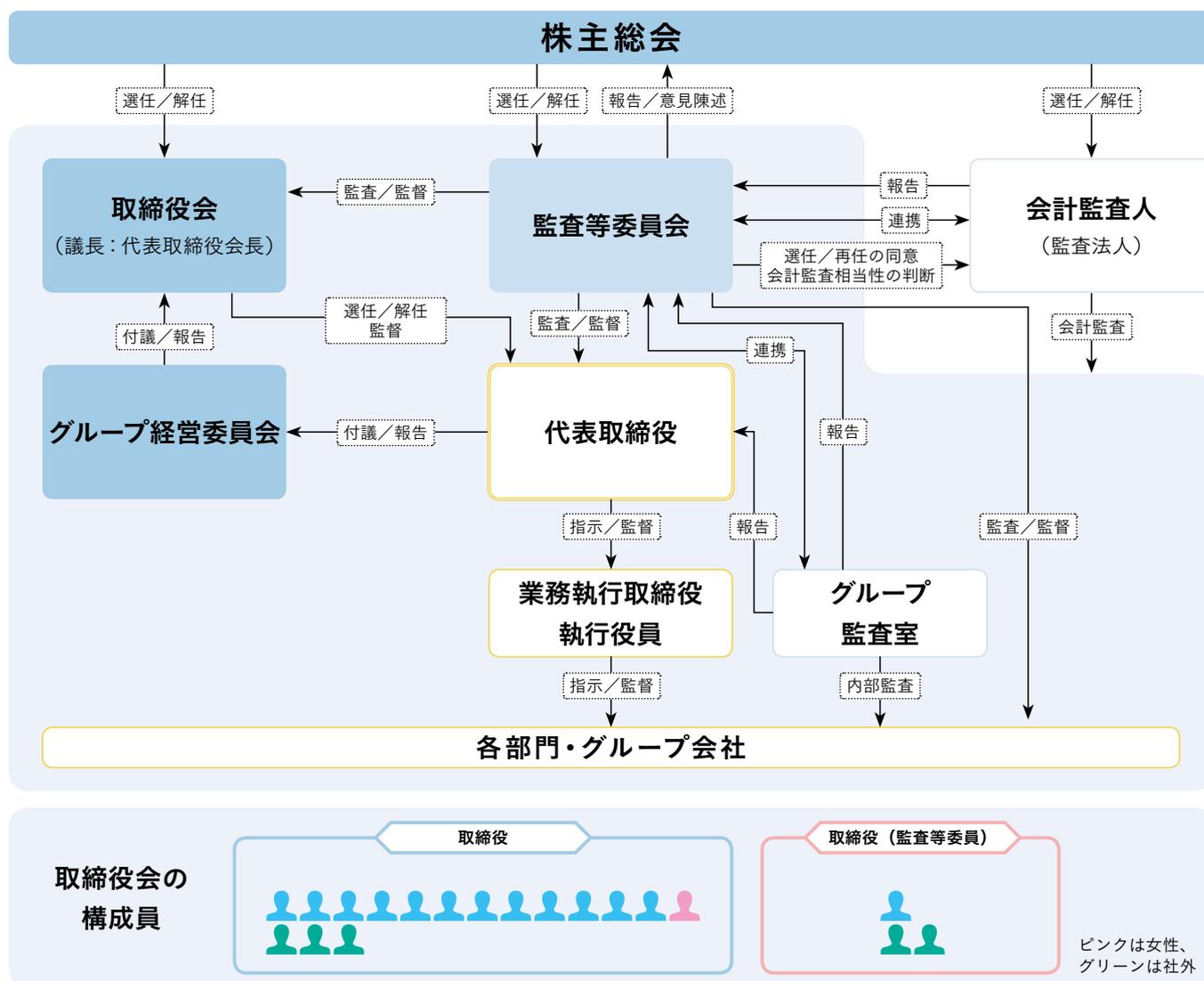
わたしたちは、株主や投資家のみなさまの期待と信頼に応える企業であり続けるために、コーポレート・ガバナンス体制とリスク管理体制の強化に取り組んでいます。健全な経営を続けていくためのさまざまな方策をご紹介します。

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(2017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、東京証券取引所が定めるコーポレート・ガバナンス・コード(規範)の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布しました。

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、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。



「共創未来グループ倫理綱領」

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。

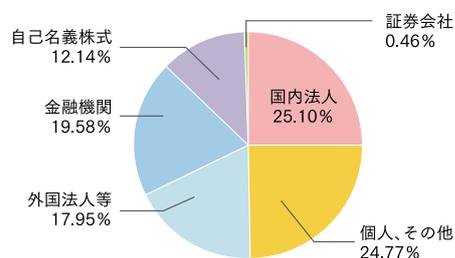
新入社員および中途入社社員にコンプライアンス研修を実施しています

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ミーティングを実施しています。2016年度は、アメリカ、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。

所有者別株主分布状況(2017年3月期末)

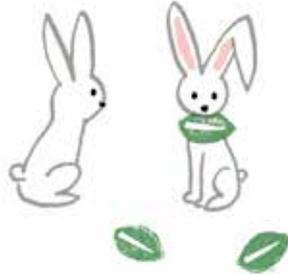


リスクを回避するためにリスク管理委員会を設置しています

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

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。



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

<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。