

東邦ホールディングス
CSR 報告書

Toho Holdings CSR Report

2020

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／グループの「価値観」とCSR活動 3

[トップメッセージ]

当社を取り巻く環境が変化していくなか、医療提供体制の維持向上に努めてまいります 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

- ① 事業の全体像 医薬品と「顧客支援システム」を通じて、「安全と安心」をお届けしています 7
- ② 医薬品卸売事業：営業と物流の一体改革 自動化を進めた「TBCダイナベース」で首都圏大災害に備えます 8
- ③ 医薬品卸売事業：顧客支援システム 独自のシステムを提案して、患者さまと医療機関をサポートします 10
- ④ 調剤薬局事業 薬剤師の専門性を生かして地域医療の発展に貢献します 12
- ⑤ 医薬品等製造販売事業 高品質なジェネリック医薬品を安定供給しています 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 みなさまの健康な暮らしを支えるために、日々サービスを進化させています 18
- ③ 顧客のために 医療機関の業務をサポートするために、さまざまなシステムを展開しています 20
- ④ 社員ののために 福利厚生や研修の制度を整えて、いきいきと働ける職場をつくっています 22
- ⑤ 地域社会のために だれもが安心して暮らせるように、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 みなさまの信頼に応えられるよう、コンプライアンス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

2019年度（2019年4月1日～2020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

2021年3月（次回発行は2021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(2020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 濱田 矩男
 代表取締役社長 有働 敦
 従業員数 7,847人(連結)(2020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(2020年3月末)
 代表者 代表取締役会長 枝廣 弘巳
 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

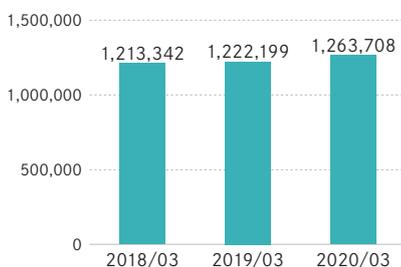
本社所在地 〒100-6612 東京都千代田区丸の内1-9-2
 グラントウキョウサウスタワー 12F
 電話番号 03-6838-2853 (代表)
 設立 2008年(平成20年)12月24日
 資本金 10百万円(2020年3月末)
 代表者 代表取締役社長 岡山 善郎
 代表取締役副社長 野村 卓三
 事業内容 調剤薬局事業の管理事業

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(2020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)

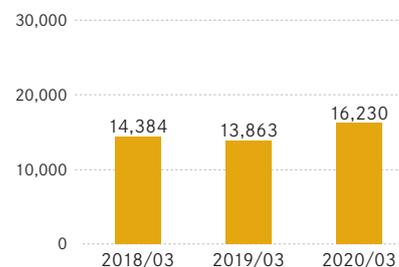
売上高(単位:百万円)



経常利益(単位:百万円)



当期純利益(単位:百万円)



年表(2020~2021年)

- 4月1日 病院の医薬品冷蔵庫の温度管理プラットフォーム「オントレイシスクラウド」の取り扱いを開始。
- 4月7日 新型コロナウイルス感染拡大を受けて、感染防止のためのさまざまな取り組みを発表。
- 7月3日 東邦薬品(株)が2019年11月27日に独占禁止法違反の疑いで公正取引委員会による立入検査を受けたことをふまえ、コンプライアンス強化の取り組みを発表。
- 8月25日 エンタッチ(株)(東京都中央区)と資本提携。
- 9月16日 「TBCダイナベース」(東京都大田区)を稼働。
- 12月9日 東邦薬品(株)および当社社員が、独占禁止法違反容疑で、公正取引委員会から刑事告発、東京地方検察庁に起訴される。
- 1月18日 オンライン診療・服薬指導システム「KAITOS(カイトス)」をリリース。

グループの「価値観」とCSR活動



当社を取り巻く環境が変化していくなか、 医療提供体制の維持向上に 努めてまいります

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。
弊社代表が現在のおもな取り組みと今後の目標を申し述べます。

2020年12月、当社の連結子会社である東邦薬品（株）および当社社員が、独立行政法人地域医療機能推進機構（JCHO）を発注者とする医療用医薬品の入札に関する独占禁止法違反容疑で、公正取引委員会から刑事告発、東京地方検察庁に起訴されました。

このような事態に至りましたことは、誠に遺憾であり、お得意先、お取引先、株主のみなさまをはじめ、関係者のみなさまには、多大なるご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

当社および東邦薬品（株）は、今回の事態を厳粛かつ真摯に受け止め、役職員一同、さらなるコンプライアンスの徹底をはかり、信頼の回復に努めてまいります。なにとぞご理解を賜りますようお願い申し上げます。

新型コロナウイルスがもたらす諸問題に、 真摯に取り組めます

2020年は、新型コロナウイルス感染症の流行という未曾有の事態からスタートしました。当社グループでは、当初から政府や自治体の要請に積極的に対応し、ダイヤモンド・プリンセス号や感染症指定医療機関に医薬品や医療機器を納入してまいりました。また、医療機関やお得意先などに、サージカルマスク2,500万枚を提供しました。

医薬品の流通にたずさわる者として、自分たちが感染しないことも大切です。当社グループで働く1万3,960名に対して、3月から数回にわたって、必要な枚数分のサージカルマスクを配付しています。テレワークや時差出勤を実施するとともに、物流・営業担当者の業務を交代制とすることによって、感染リスクの軽減と遅滞のない供給体制を両立させています。

業績については、コロナ禍以前の2019年度は、がん治療薬などの新薬、スペシャリティ医薬品、希少疾病用医薬品の売上の伸長に加えて、「初診受付サービス」をはじめとする「顧客支援システム」の契約拡大などによって、堅調に推移しました。売上高は前期比103.4%、営業利益、経常利益、純利益はそれぞれ前期比111.4%、110.6%、117.1%です。

続く2020年度上期は、従来からのジェネリック医薬品の

使用促進をはじめとする国の医療費抑制策に加えて、コロナ禍における患者さまの受診控えおよび処方せん枚数の減少によって、厳しい状況が続いています。病院の経営難の影響を受けて、卸売事業者間での価格競争も激化しています。しかし、今後も価格競争に陥ることなく、「顧客支援システム」による「付加価値提供型ビジネスモデル」を推し進めて、コロナ禍を乗り越えていきます。

コロナ禍において「顧客支援システム」で みなさまをサポートしています

コロナ禍において、当社の「顧客支援システム」のなかでも、人と人との接触機会を減らすシステムが支持されています。そのひとつが薬局本部システム「ミザル」です。過去の処方データをもとに医薬品の需要を予測して自動発注するため、配送回数が適正化されて、当社の物流スタッフと薬局スタッフ双方の感染リスクを減らすことができます。

患者さまがインターネットで初診の受付をできる「初診受付サービス」は、院内での滞在時間をできるかぎり減らしたい患者さまに好評です。また、コロナ禍では診療予約に対するニーズも高まっており、当社の「LXMATE HeLios（エルエックスメイト ヘリオス）」などの診療予約サービスがお役に立っています。

自治体向けの認知症高齢者等保護情報共有サービス「どこシル伝言板」は、テレビなどのメディアでとりあげられることも多く、順調に契約数を伸ばしています。今後とも自治体との連携を深めて地域包括ケアシステムへの貢献を続けていきます。

2021年1月には、オンライン診療・服薬指導システム「KAITOS（カイトス）」を、満を持してリリースいたしました。わたしたちは、「KAITOS」の提供によって、安心して医療機関を受診したい患者さまと、患者さまへ安全・安心な医療サービスを提供したい医療機関とをつなぐことで、双方の課題解決に貢献できると考えています。当社グループの総力をあわせて、取り組んでまいります。

東邦ホールディングス株式会社
代表取締役社長

有 働 敦



首都圏の大災害に備える 「TBCダイナベース」が完成しました

わたしたちの物流業務の基盤となるのが、全国の物流センター（TBC = Toho Butsuryu Center）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、保冷品倉庫によって温度管理を徹底し、また、自動ピッキングロボットによって、「セブン9（99.99999%）」という高い出荷精度および生産性の向上をめざしています。また、停電に備えて非常用発電機や代替保冷庫を保有し、災害対策にも万全を期しています。

2020年9月には、最新のTBCとして東京都大田区に「TBCダイナベース」を稼働させました。「TBCダイナベース」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」内にあります。首都直下型地震が起きたとき、環状7号線の内側へは車両の通行が制限されますが、「TBCダイナベース」はその内側にある唯一の大規模医薬品物流センターです。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できます。「TBCダイナベース」では、納品先で検品が不要となる「ノー検品システム」を拡充しており、医療機関のみなさまの業務負担の軽減に貢献します。

高品質なジェネリック医薬品を 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を製造、販売しています。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いるため、医師や薬剤師のみなさまにとっては選択しづらく、また安定供給されない製品もあることが課題となっています。共創未来ファーマ（株）は、精度の高い検査機器を導入して、独自の検査を実施することによって品質を担保しています。同時にグループの卸売部門は、市場のニーズを的確に把握して、製品を安定的に供給しています。

今後も、共創未来ファーマブランドの製品数を増やし、それらを積極的に販売していくことで、医師や薬剤師のみなさま

の課題を解決するとともに、グループの収益性の向上にもつなげていきます。

「かかりつけ薬剤師・薬局」の 役割を果たします

わたしたちは全国各地で調剤薬局事業を展開しています。地域包括ケアシステムの一員として、地域のみなさまのための「かかりつけ薬剤師・薬局」の役割を果たせるよう、日々努力しています。

薬機法の改正を受けて、2021年からは患者さまが自分に適した薬局を選択しやすいうように、「地域連携薬局」と「専門医療機関連携薬局」という2つの認定制度が始まります。前者については、「かかりつけ薬剤師・薬局」としての機能をさらに充実させて、認定薬局を増やしていきます。後者には、がんなどの専門的な薬学管理に対応することが求められます。薬剤師を病院で研修させるなどして、積極的に取り組んでいきます。

「ひとりひとりのエコアクト」を 心がけていきます

地球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。わたしたちの医薬品卸売事業と調剤薬局事業は、事業所・店舗が全国各地に広がっていることが特徴です。事業所の建物や設備の省エネルギー化をはかるだけでなく、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。今後も、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、「ひとりひとりのエコアクト」に取り組みます。

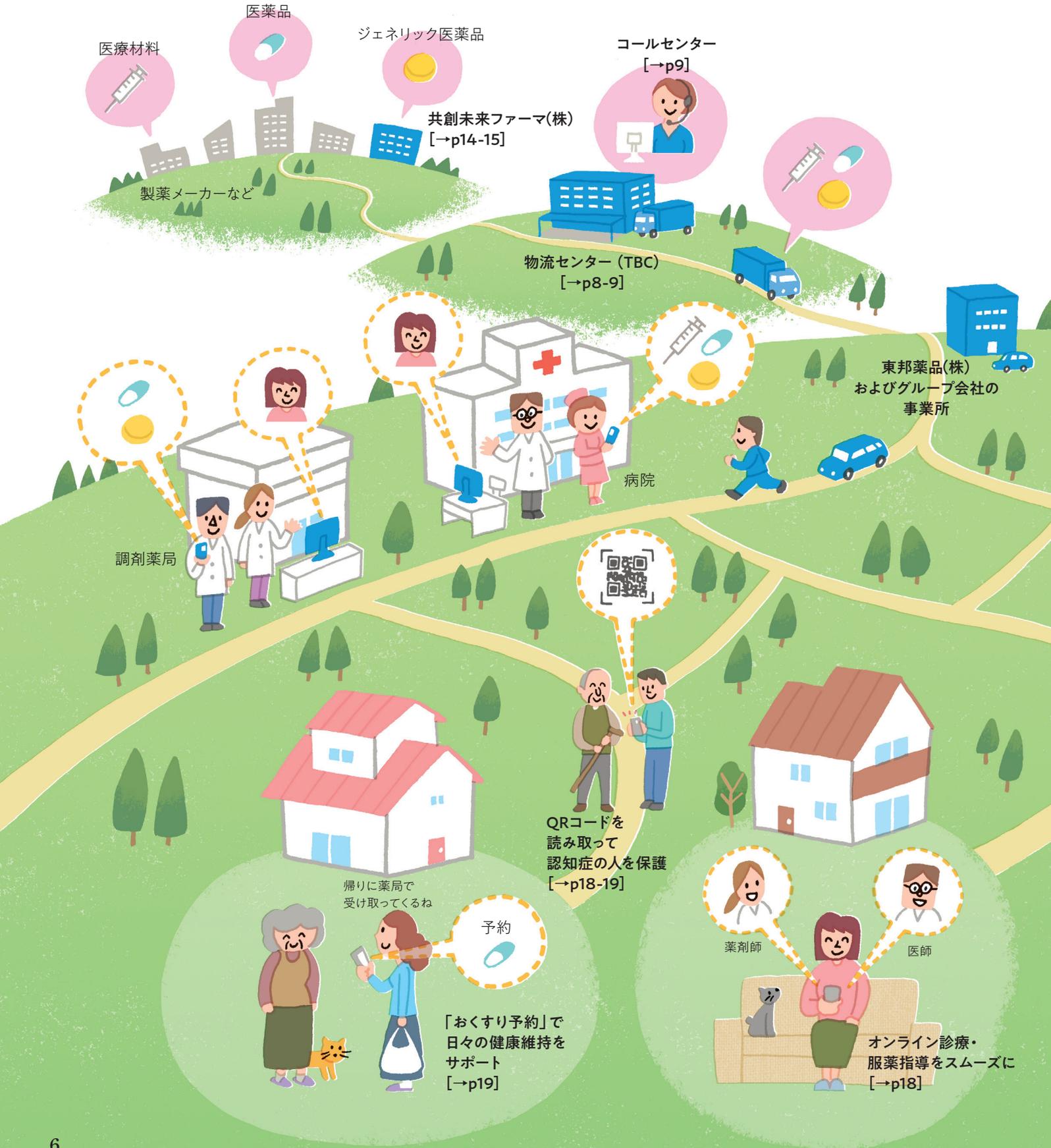
地域社会貢献につきましては、発祥の地・東京都世田谷区での取り組みに加え、全国各地で自治体との見守り協定を締結し、地元に着目した活動を進めています。

「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。



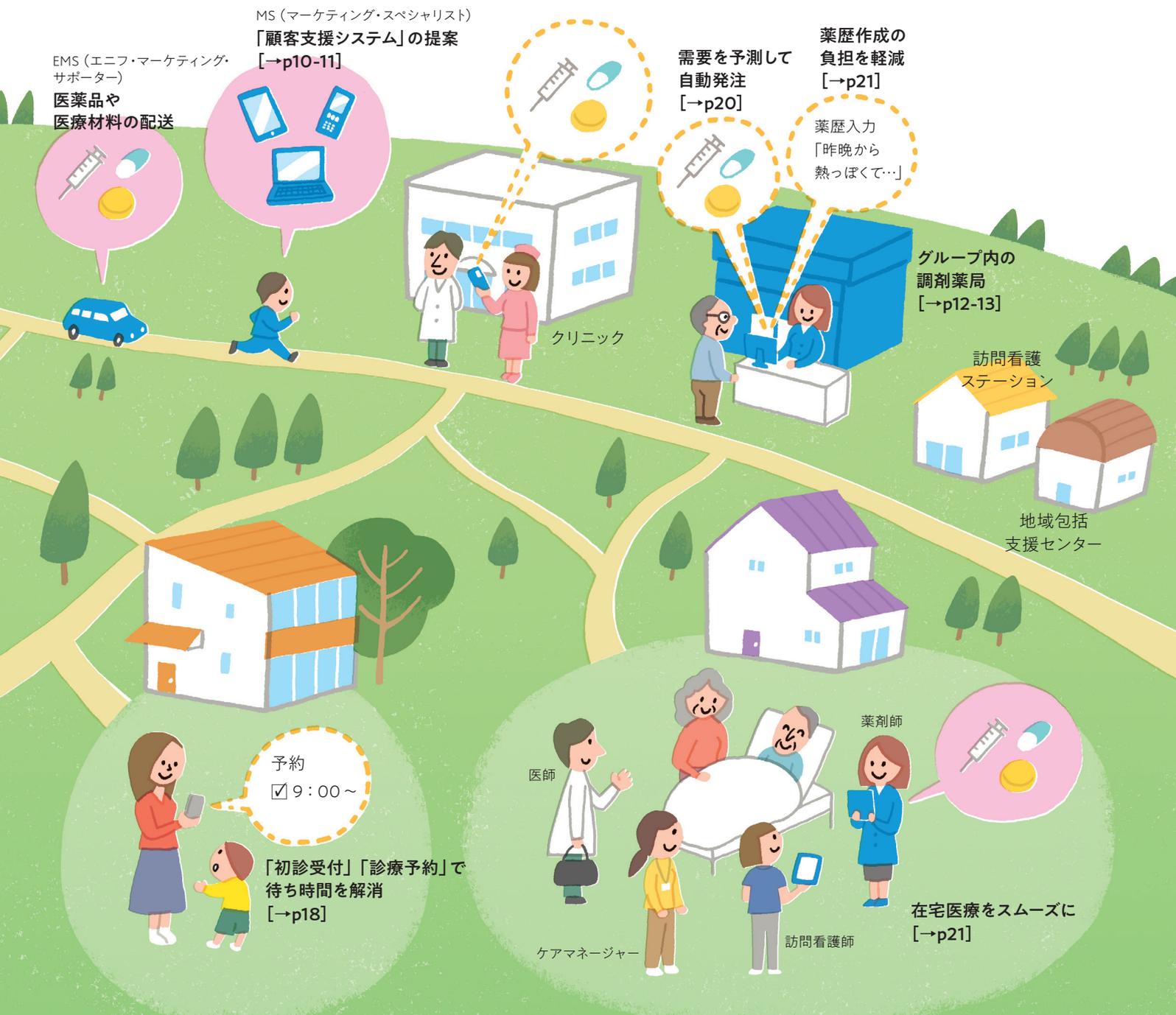
1 事業の全体像

医薬品と「顧客支援システム」を通じて、「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。



2 医薬品卸売事業：営業と物流の一体改革

自動化を進めた「TBCダイナベース」で 首都圏大災害に備えます

新しい物流センターの完成によって、物流体制を効率化し、災害対策も強化しました。コールセンターと連携して、お客さまの満足度とグループの生産性をさらに高めています。

「TBCダイナベース」

●首都圏災害に対応できる唯一の大規模物流センターです

首都圏で大震災やパンデミックが起こったときに、医薬品を絶やさず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、東京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)に「TBCダイナベース」を新設し、2020年9月に稼働を開始しました。

◇地震に強い立地と建物

東京都では、大地震が起こったときに、人命救助や消火活動のために、環状7号線から内側のエリアへは、一般車両が進入できないように制限されます。「TBCダイナベース」は、この環状7号線の内側エリアにある唯一の大規模医薬品物流センターです。基幹的広域防災拠点施設(有明の丘)や広域基幹災害拠点病院(都立広尾病院)にも近く、迅速に医薬品を供給できます。周囲にはヘリポートや水上輸送基地があり、空路と水路を十分に確保できます。

建物の地下は、6,000本の砂杭によって地盤改良され、建物とそれに併設のランプウェイ(傾斜路)は免震構造です。また、5,000kVAという大型の自家発電装置を完備し、停電時でもセンターの全機能を72時間稼働させることができます。

◇自動化による正確性と生産性の向上

従来の物流センター(TBC)と同様、全工程でバーコード

チェックを行ない、トレーサビリティ(追跡可能性)を実現しています。また、自動倉庫とロボットをさらに拡充させました。ピッキングロボットは、最新の制御技術を導入することで、ピッキング可能な製品数が大幅に増加し、全ピース品(包装単位商品)のうち、95%をロボットピッキングにすることをめざしています。また、「セブン9」(99.9999%)以上というきわめて高い出荷精度を目標にしています。

精度を高めることで、調剤薬局や医療機関のみなさまの負担を軽減するさまざまなシステムの提供も可能となりました。ひとつは、納品されたときの検品が不要な「ノー検品システム」。もうひとつは、営業所を経由せずに病院に直接納品する「センター直送便」です。また、薬局本部システム「ミザル」の「自動発注機能」と連動させた計画配送も推進しています。こうしたシステムによって、当社の配送スタッフとお客さま双方の作業頻度や作業人数が減るため、生産性が向上し、新型コロナウイルスへの感染リスクも軽減します。

◇PIC/S GDPに準拠した品質管理体制

医薬品査察の国際団体であるPIC/Sによる医薬品適正流通(GDP)ガイドラインに適合した管理体制を整えています。倉庫内には温度ロガーを62台設置して、室温を集中監視しています。また、大型の自動保冷庫も設置しています。人の出入りが少なくてすむため、庫内の温度変化を抑えられます。

入出荷口にはドックシェルターを完備し、トラックの荷室との隙間を遮断しています。外気の影響を受けにくく、鳥や虫などの異物の混入を防ぎます。防鳥ネットや捕虫器、超音



(左上)「TBCダイナベース」。京浜トラックターミナル「ダイナベース」の2～5Fを占める。(左下)3F出荷口のドックシェルター。(中)ピース品のピッキングロボット。(右上)ドライバー専用休憩室

波による防鼠装置も設置しています。火災対策としてコンベアと連動する自動防火シャッターも設置しています。

こうした高度な管理体制は、今後の新薬の主流となるスペシヤリティ医薬品や希少疾病用医薬品の流通において、とくに求められています。小型の電子冷却式搬送装置「サルム」も、スペシヤリティ医薬品の供給時に力を発揮しています。

◇日本初の共同物流の実現

従来、同一倉庫内で複数の卸売会社が商品を間仕切りなく保管することは認められていませんでした。「TBCダイナベース」では、商品が自動倉庫のどこにあるかを会社別にコンピュータで把握することで、東京都から共同物流の許可を得ました。これは医薬品卸としては日本初の試みです。グループ会社の酒井薬品(株)の商品を扱っており、両社の生産性が向上するだけでなく、配送が集約されるため、両社の物流コストの削減にもつながります。

◇省電力による環境負荷の低減

ピッキングロボットの稼働は夜間電力を活用しています。また、ピッキングロボットが商品を吸引するヘッド部分は、一定の力が発生した時点で吸引を停止する省電力型です。自動倉庫はブレーキがかかるときに回生エネルギーが生まれ、充電されます。外壁には断熱パネルを内蔵し、窓には遮光シートを貼ることで、空調の効果を高めています。全館の使用電力については、BEMS (Building Energy Management System=ビルエネルギー管理システム)で一括して把握することで、無駄な使用がないかどうかをチェックしています。

◇「ホワイト物流」への取り組み

近年、さまざまな物流倉庫でドライバーの待ち時間とそれともなう長時間労働が問題になっており、国土交通省は「ホワイト物流」を推進しています。「TBCダイナベース」は、トラック予約受付サービスを導入し、待機時間の減少をはかっています。ドライバー専用の休憩室も用意しています。

各地の物流センター (TBC)

●物流体制を再構築します

都心には、これまで医療用医薬品を扱う「TBC東京」(東京都品川区)と、検査薬を扱う「WILL平和島」(東京都大

田区)がありました。「TBCダイナベース」の稼働にともない、「TBC東京」の機能を「TBCダイナベース」に移管しました。「TBC東京」は建物をリノベーションして、2021年度中に検査薬供給機能を持たせます。なお、2018年に設立した北陸東邦(株)の売り上げ伸長を受けて、石川県金沢市に物流拠点を竣工予定です。物流体制の合理化をはかることで、お客さまの業務効率化に貢献するとともに、生産性のさらなる向上をめざします。

●災害時は供給元を切り替え可能にしています

万が一、どこかのTBCが被災した場合には、すみやかに供給元を近隣のTBCに切り替え、各事業所に医薬品を届けられる補完体制を整えています。物流を支える基幹システムは、東京のデータセンターで運用するとともに、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、災害時には切り替え可能にしています。さらに各TBCでは、年数回、災害対策訓練を実施しています。

コールセンター

●在庫をリアルタイムで把握して迅速に対応しています

TBC札幌には「札幌コールセンター」が、TBC阪神には「西日本コールセンター」が併設され、東邦薬品(株)本社の「東京コールセンター」と合わせて、3つのコールセンターが稼働しています。コールセンターは、TBCや営業所の在庫状況をリアルタイムで把握しているため、お客さまからの注文や問い合わせにすばやく的確にお答えできます。

電話の70%は医薬品・医療機器等その他の注文です。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します。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ます。「顧客支援システム」への問い合わせには、研修を受けたオペレーターが対応します。「KAITOS(カイトス)」「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、業務の改善に役立てています。2020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116名、電話の処理本数はひと月に約8万本です。

営業と物流の一体改革

●「満足度向上」と「生産性向上」をめざしています

TBCとコールセンター、MSの営業現場がそれぞれ歩調を合わせて業務を改善していくこと。それが営業と物流の一体改革です。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、さらに力を入れていくことができます。



電子冷却式搬送装置「サルム」(右はカバー付き)。TBCから病院やクリニックに搬送し、そのまま保管可能。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

3 医薬品卸売事業：顧客支援システム

独自のシステムを提案して、 患者さまと医療機関をサポートします

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。

●「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、「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。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年に高性能の情報端末「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、発注と納品のミスの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。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と全国3か所のコールセンターが、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を対象とする「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

◇医療機関検索サイト

「病院なび」

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。

◇オンライン診療・服薬指導システム

「KAITOS(カイトス)」

オンライン診療を実施している病院やクリニックを患者さまがご自宅で検索、予約、受診、決済できます。さらにオンライン服薬指導を実施している薬局を選んで服薬指導を受け、決済、薬の受け取りができます。2021年1月にリリースしました。

◇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。

◇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「FutureENIF」などの「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。2019年には、バージョンアップした情報端末「FutureENIF（フューチャーエニフ）」をリリースしました。



◇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」

◇音声認識・電子薬歴一体型システム

「ENIFvoice SP+A（プラスエー）」

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。

◇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（ポス）」

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、2020年にはセミセルフバージョンをリリースしました。



「Core-POS」セミセルフバージョン

◇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。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。

◇認知症高齢者等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、家族にメールが届き、伝言板上でやりとりができるシステムです。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。

●これからも新しいニーズにお応えしていきます

社会情勢や医療制度の変化にとまらぬ、顧客のみなさまの「困っていること」は変化します。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。

4 調剤薬局事業

薬剤師の専門性を生かして 地域医療の発展に貢献します

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なっています。
わたしたちの調剤薬局事業の特色をご紹介します。

●薬局のネットワーク「薬局共創未来」で

薬局と患者さまをつなぐお手伝いをしています

当社グループの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。グループの調剤薬局は、2020年12月末時点で約664店舗です。同社は、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。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、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。2020年12月末時点で7,441法人が加盟しています。

●グループ会社と協力して業務の効率化をはかっています

当社グループの調剤薬局は、グループ各社と連携することで、経営と業務の効率化を進めています。

グループ内で開発した「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」を効果的に活用しています。



（左）（株）ファーマみらいの「共創未来 長柄薬局」。店舗外にテントを設置して、新型コロナウイルス感染防止に努めた。（右）各店舗では、カウンターにビニールのシールドを設置した。（株）ファーマみらいは当社グループ最大のチェーンで、2020年12月末時点で370の店舗を持つ

●患者さまとのコミュニケーションを大切にしています

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ず。薬剤師は薬の専門家として、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。

「かかりつけ薬剤師・薬局」として、患者さまにお薬をお届けする訪問業務にも力を入れています。在宅医療では、医師、訪問看護師、ケアマネージャー、介護士などがチームを組んでケアにあたります。グループ内の（株）ファーマみらいでは、連携の重要性を意識して、「地域連携プロジェクト」を立ち上げました。今後も多職種連携に積極的に参加して、薬剤師としての専門性を生かして、患者さまの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ます。

なお、2020年のコロナ禍においては、店舗内にシールドを設置したり、臨時施設（テントなど）へご案内したりして感染防止に努めました。また、薬剤師は公衆衛生に関する専門的な知識を持っているため、店舗で感染防止について相談を受けたときは、できるかぎりアドバイスしています。

●服薬フォローとオンライン服薬指導にも力を入れていきます

2020年9月に改正薬機法（医薬品医療機器等法）が施行され、服薬後のフォローが義務化されました。フォローとは、次の来局までのあいだに、必要に応じて電話などで、「飲み忘れありませんか」「副作用はありませんか」「低血糖になっていませんか」などと、患者さまに確認していくことです。わたしたちは、「けんこうサポートサービス」（p19）のLINE配信を使った双方向のフォローサービスを2018年からスタートしており、これをさらに拡充しています。

なお、2020年4月から、コロナ禍による時限的・特例的な対応として、オンラインでの服薬指導および薬の配送が認められており、9月からは恒常的に解禁となりました。（株）ファーマみらいでは、4月からFAXを用いた処方せんの受付、電話を用いた服薬指導、薬の郵送などを進めています。さらに2021年1月に東邦ホールディングス（株）がリリース

当社グループの調剤薬局の強み



したオンライン診療・服薬指導システム「KAITOS(カイトス)」を活用して、患者さまの利便性を高めます。今後も医療機関と連携をとりながら対応していきます。

●がんなどの専門的な薬の管理で地域医療に貢献します

改正薬機法には、2021年から機能別薬局の認定制度が始まることも明記されました。これは患者さまが自分に適した薬局を探しやすいように、薬局を「地域連携薬局」と「専門医療機関連携薬局」のどちらかに認定するという制度です。前者は、自宅療養する患者さまのために地域のクリニックと連携できる薬局のこと。後者は、がんなどの専門的な薬の管理に対応できて、専門病院と連携できる薬局のことです。わたしたちは、両方の薬局をバランスよく展開できるよう、準備を進めています。

とくに近年は、がんや難病の方も外来で治療することが多くなり、「専門医療機関連携薬局」への期待が高まっています。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なうなどです。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、大病院で研修しています。臨床での業務を通して知識を深め、技術を高めるとともに、医師や病院薬剤師など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いきます。

●気軽に立ち寄れる薬局をめざして地域と交流しています

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」を定期的に行なうとともに、地域で開催される健康イベントやお祭りに参加しています(2020年はコロナ禍のため店舗のイベントは中止)。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せながら、地域との交流を深めています。目標はいつでも気軽に立ち寄れるフレンドリーな薬局になることです。

●さまざまな仕事で薬剤師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、薬機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」を集めて安全について研究しています

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。薬剤師たちが「ヒヤリハット」を解析・討論して対策を検討し、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。共同研究の成果は、有志の薬剤師が教授の指導のもとで論文を執筆し、学会で発表しています。

5 医薬品等製造販売事業

高品質なジェネリック医薬品を安定供給しています

共創未来ファーマ（株）は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。

●高品質な薬を供給するために厳しい検査を課しています

国民医療費を削減するため、ジェネリック医薬品の使用拡大が求められています。その一方で、相次ぐGMP（医薬品の製造管理及び品質管理の基準）違反による製品の回収で、市場には混乱や不安が生じています。また、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さまからは「どれを選べばよいか判断に迷う」という声があがっています。共創未来ファーマ（株）は、みなさまの信頼を高めるため、独自の検証システムによって品質を担保し、安定的かつ継続的な供給に取り組むとともに、医薬品卸売事業、調剤薬局事業との連動による正確な市場需要予測に基づき、製造から流通・調剤に至るまでの医薬品サプライチェーンを構築しました。

2020年は新型コロナウイルスのパンデミックを受けて、業務手順書を再整備して、とどこおりなく製造・販売できる体制を整えました。工場の感染対策については、衛生管理が厳密な製造現場は感染リスクが低いと、事務所や食堂を重点的に行ないました。また、BCP（Business Continuity Plan = 事業継続計画）の一環として、通常の3か月分の在庫に1か月分を追加して、欠品なく供給できるように準備しました。

●「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）に共創未来ファーマ（株）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」も高く評価されています。こうした工夫は、医薬品卸売事業のMSを通して調剤薬局や医療機関のみな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。

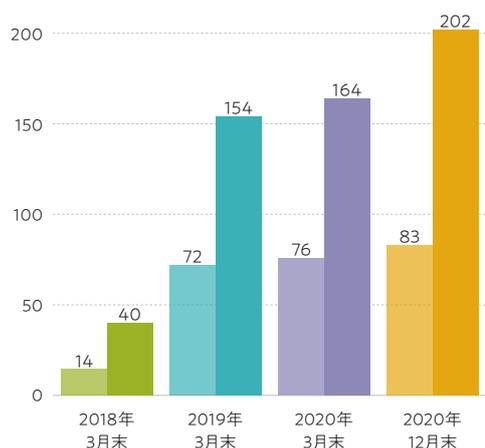
●環境負荷の低減に取り組み、「ISO14001」を取得しています

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。

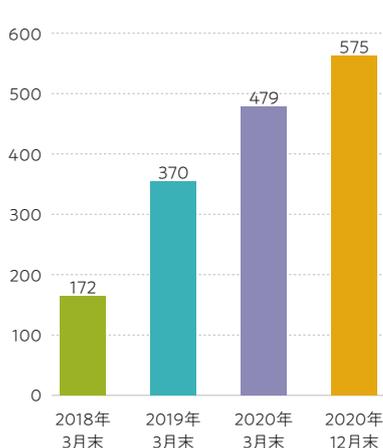
●コンプライアンスの向上に力を入れています

2019年10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」が全面適用されたのを受けて、販売情報監督室や学術部を新設して、広告・PR活動に対

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

するチェック体制を強化しました。外部の有識者を加えた審査・監督委員会も定期的開催、資料の適正性を審査し、その審査の履歴を保存できるシステムを導入して、ガイドラインを遵守しています。

● 市場のニーズを把握して安定供給を続けていきます

わたしたちの医薬品卸売事業の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。とくに共創未来ファーマ(株)の製品については、グループ内に医薬品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」を構築しました。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っています。製品を仕入れる調剤薬局や医療機関にとっては、過剰な在庫のためのスペースが削減され、廃棄も減らせるというメリットがあります。これらの点が評価されて、2020年12月末までに200床以上の病院の575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、当社グループでは、共創未来ファーマ(株)の製品をご提案していくことで、よりいっそうみなさまの負担を軽減してまいります。

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。

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=75mgと150mg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。

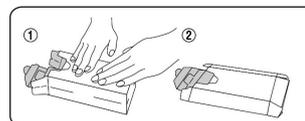
錠剤イメージ図

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、両手で上から押すと簡単に潰れます。



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。
2019年度以降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CO₂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」（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。

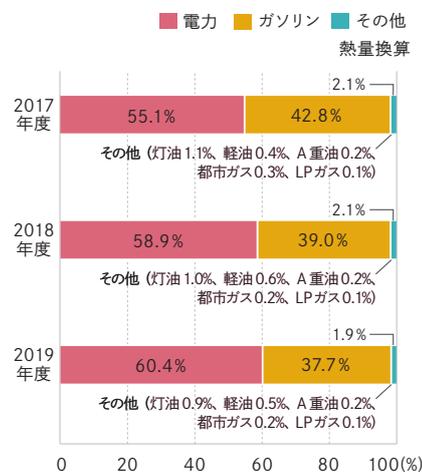
●使用エネルギーの98%以上が電力とガソリンです

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。比率では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環境配慮型車両の導入を検討していきます。

●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2019年度における電力使用量は、前年比で0.5%増加しました。本社は9.3%、その他は2.6%減少しました。その他とは営業部

エネルギー使用比率 ②



一部の事業所で使用量の再集計を行なったため、
2017年度と2018年度のデータを遡及修正しています

電力使用量 ②



一部の事業所で使用量の再集計を行なったため、
2017年度と2018年度のデータを遡及修正しています

環境配慮型車両の導入比率 ②



や営業所などの建物を指します。一方、TBCは、「TBC広島」の本稼働および「TBCダイナベース」の新設工事によって3.7%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います。両社における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84.9%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、3.1%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、トイレなどの生活用水のほか、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。2018年度使用量の増加は、新設工事の漏水などが原因です。2019年度の使用量は、2017年度と比べて7.2%減少しました。今後も水の大切さへの理解を深めます。

●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。

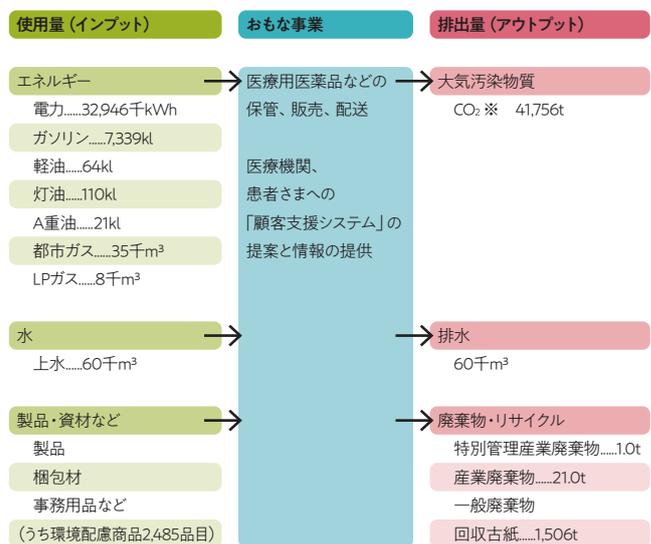
廃棄物のうち産業廃棄物が91.8%を占め、残りが特別管理産業廃棄物です。2019年度は産業廃棄物総量が前年比44.7%減少しました。今後、よりいっそう削減に努めます。また、

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)に意欲的に取り組んでいます。2019年度は1,506tでした。

●環境配慮商品を大切に使います

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(エニフ)」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(2019年度) ④



※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。2019年度からCO₂排出量の算定方法を一部変更しました

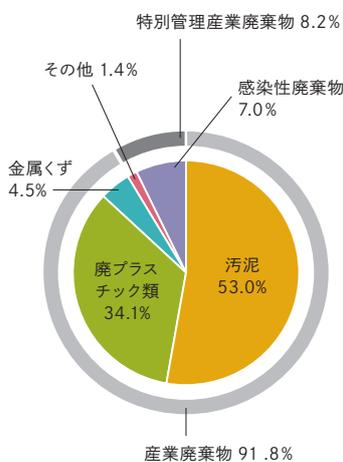
水道使用量 ⑤

一部の事業所で使用量の再集計を行なったため、2018年度のデータを遡及修正しています

■ 本社 ■ TBC ■ その他

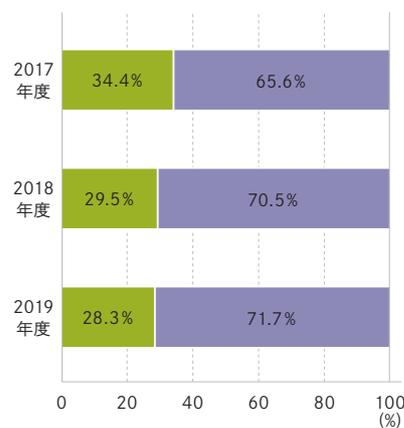


産業廃棄物排出量構成比(2019年度) ⑥



環境配慮商品購入数量構成比 ⑦

■ 環境配慮商品 ■ その他



対象組織

④: 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)

⑤: 東邦ホールディングス(株)、東邦薬品(株)

⑦: 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

2 患者さまのために

みなさまの健康な暮らしを支えるために、日々サービスを進化させています

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」、自宅で診察と服薬指導を受けられる「KAITOS」、診療時間を予約できる「診療予約システム」、認知症の人を保護する「どこシル伝言板」などをご紹介します。

検索サイト「病院なび」で病院探しをお手伝いします

「病院なび」は日本最大級の医療機関検索サイトです。全国23万の病院やクリニックを掲載し、月間760万人以上がアクセスしています(2020年12月末時点)。

特徴は、住所や電話番号、診療時間などの基本情報だけでなく、MSが収集した当社独自の情報が掲載されていることです。たとえば、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、医師の顔写真などが掲載され、患者さまは自分の希望に合った病院やクリニックを探し出すことができます。また、医療コラムを充実させていることも特徴で、医師が監修した信頼性の高い記事を常時150本程度掲載しています。そのほか、製薬メーカーとの連携を進めて、新薬の情報を伝えるなど、日々利便性を向上させています。

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、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」も展開し、全国累計2,725施設からお申込みいただいています(2020年12月末時点)。

「初診受付サービス」でコロナ禍での受診をサポートしています

「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。「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。医療機関が事前に診察の準備を整えることができるため、患者さまはより質の高い診療を受けることができます。また、コロナ禍において院内での滞在時間を短くしたい患者さまにとっても、有効なサービスです。「初診受付サービス」は、2020年12月末時点で全国累計1万2,097施設からお申込みいただいています。

「オンライン診療・服薬指導システム」で患者さまと医療機関をつなぎます

新型コロナウイルス感染症の流行拡大によって、感染を警戒して受診を控える人たちが増えています。感染リスクを減らすオンライン診療の提供については時限的な規制緩和が行なわれ、さまざまなシステムも提供されていますが、十分な普及には至っていません。その理由の一つとして、患者さまご自身がオンライン診療に対応する医療機関を探して、その中から受診したい医療機関を決めなければならないことの複雑さがあります。オンライン服薬指導についても同様です。

2021年1月に当社がリリースしたオンライン診療・服薬指導システム「KAITOS(カイトス)」は、「病院なび」や「初診受付サービス」、キャッシュレス決済と連携することで、オンライン診療を実施している病院やクリニックの検索、予約、受診、決済をスムーズに行なうことができます。さらに、オンライン服薬指導を導入している「近隣薬局」を選ぶことで、服薬指導を受けるだけでなく、決済と薬の受け取りを自宅です。「KAITOS」は、安心して受診したい患者さまと、患者さまへ安全・安心な医療サービスを提供したい医療機関とをつなぐことで、双方のお悩みを解決していきます。

「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

「LXMATE HeLios(エルエックスメイト ヘリオス)」、インターネット専用の「SELENE(セレネ)」、LXMATE HeLiosインターネット簡易版」という3つの診療予約システムを展開しています。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り、院内感染のリスクが軽減されます。

「どこシル伝言板」を通して認知症の人を見守っています

「どこシル伝言板」は、自治体向けの認知症高齢者等保護情報共有サービスです。

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へ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、保護につながります。ご本人もご家族も発見者も氏名や住所などを登録・入力する必要はありません。個人情報保護の面で安心であり、なおかつ低コストで管理・運用できるサービスです。

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」が表示されます。「“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。「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、メールやインターネットを使用することで比較的つながりやすいのが利点です。

QRコードという広く知られたシステムを利用しているため、「どこシル伝言板」を知らない人でも見守りに参加できるのも大きな利点です。2020年は秋田県大館市の高齢者が青森県弘前市で保護された事例があり、テレビの全国ニュースでも紹介され、「どこシル伝言板」は広く認知されました。

コロナ禍ではふだんの生活に変化や制約が起こることが多く、認知症はストレスによって悪化するおそれがあり、高齢者見守りサービスへのニーズはますます高まっています。2020年3月の導入見込みの自治体は、2019年度より40増えて、120市町村です。自治体から保護の事例をヒアリングして、それを他の自治体に告知する普及活動にも取り組んでいます。

「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

「e健康ショップ」の「おくすり予約システム」は、患者さまがウェブサイトでOTC医薬品を予約し、指定した調剤薬局（「e健康ショップ」の加盟薬局）で購入するサービスです。

OTC医薬品は種類が多く、店頭と並ぶ商品はごく一部です。このサービスでは、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、自宅配送も行なっています（要指導医薬品、第一類医薬品、指定第二類医薬品は除く）。

「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。2020年12月末時点で約1万6,000品目に達しています。加盟薬局は2020年12月末時点で1万4,561店舗です。街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

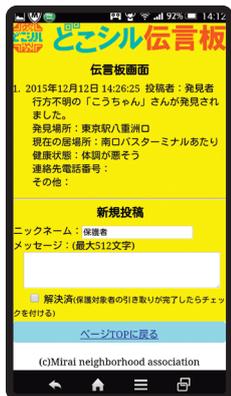
（株）ファーマみらいは、調剤薬局を訪れる患者さま向けに「けんこうサポートサービス」を展開しています。これは当社のレセプトコンピュータ「ENIFvoice Core（エニフボイスコア）」を通じて、患者さまひとりひとりの調剤・問診データを活用し、LINE配信や店内のデジタルサイネージで情報を提供するサービスです。

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、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」などお知らせしています。2020年9月には改正薬機法が施行され、服薬後のフォローが義務化されました。このフォローにもLINE配信を活用しています。次の来局までに、必要に応じて「正しくお薬を飲んでいますか」「お薬を飲んだあと急な体調不良になっていませんか」などおろかがいし、患者さまからの返信内容に応じて、服薬フォローをしています。LINE配信は、2020年12月末時点で408店舗で導入され、1万208人の方が友だち登録しています。

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す。「ENIFvoice Core」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できます。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健康食品などの中から骨粗鬆症向けの商品を動画で提案します。2020年12月末時点で198店舗で導入されています。



LINEのメッセージ画面



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

「けんこうサポートサービス」による服薬フォローと情報提供



3 顧客のために

医療機関の業務をサポートするために、 さまざまなシステムを展開しています

医薬品を自動発注する「ミザル」、製薬メーカーと医師をつなぐ「リモートディテリングサービス」、冷蔵庫の温度管理を自動で行なう「オントレイシスクラウド」、音声入力で薬歴を作成する「ENIFvoice SP+A」と「ENIFvoice Core」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

「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（レセコン）からリアルタイムでデータを集約することができ、店舗でもデータの閲覧が可能です。「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。従来型の発注システムは、自分で任意の在庫数（発注点）を決めて、それを下まわったときに発注するものでしたが、その方法だと、コロナ禍などで受診控えが起こったときは、在庫数を決めなおさなければなりません。「ミザル」は日々の処方データに応じて発注点が自動的に上下動するので、過不足のない発注が可能です。

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、薬が届くたびにこなしている入荷作業（検品、入庫データ反映、棚入れ）の回数を減らせるのも利点です。空いた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でき、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。薬局チェーン全体で最適在庫を実現することができるため、経営の効率化につながります。

そのほか画面の表示をわかりやすくするなど、薬剤師の立場に立った使いやすさを日々向上させています。「ミザル」は2020年12月末時点で、約2,500店舗に導入されています。

「リモートディテリングサービス」で 製薬メーカーと医療従事者をつなげています

2020年8月、当社はエンタッチ(株)の株式の一部を取得し、資本提携をスタートさせました。エンタッチ(株)のMP（メディカルパートナー）は、製薬メーカーからの依頼を受けて、独自のオンラインシステムを用いて、医療従事者へ「リモートディテリング（情報提供）」しています。従来は、製薬メーカーのMR（医薬情報担当者）が病院やクリニックを訪問して、薬の有効性や安全性を伝えていましたが、医薬品のプロモーションに対する規制が強化され、新型コロナウイルスの感染拡大もあって、直接面談する機会は大幅に減少しています。しかし、みなさまが必要とする正しい情報はいまでもおりお伝えしなければなりません。医療従事者との結びつきが強い当社のMSが、MPと医療従事者をつなぐことで、情報提供の場を設けています。医療従事者からは「好きな時間に聞きたい情報を聞けるので効率的」「画面上で資料を見られるうえ、その場で質問できてわかりやすい」などのコメントをいただいています。2020年12月末時点で、約1,500施設にご案内やご提案をしています。

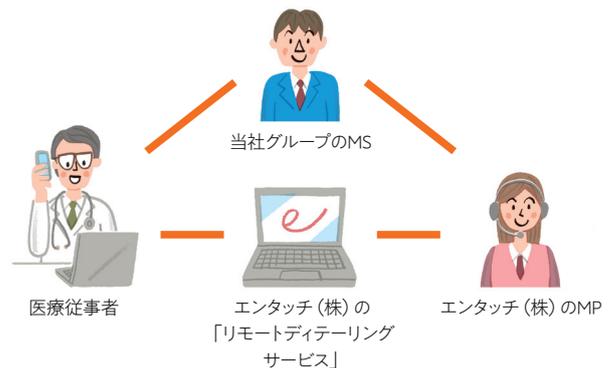
「自動発注機能」の導入による業務改善

発注し忘れを気にせずすみ、患者さまへの対応を優先できる



MSがつなぐ「リモートディテリングサービス」

パソコンや電話を使って医療従事者に情報を伝える



「オントレイシス クラウド」で 病院の冷蔵庫の自動管理をしています

病院の業務のひとつに医薬品冷蔵庫の温度管理があります。多くの病院では、薬剤師や看護師、検査技師が、薬剤部や病棟、検査室の冷蔵庫を一日数回計測しています。この業務負担を軽減するために、わたしたちは2020年4月から、トッパン・フォームズ(株)が開発した温度管理プラットフォーム「オントレイシス クラウド」を取り扱っています。温度ロガーが冷蔵庫の温度を自動で計測し、管理者はその履歴をクラウド上で一元管理できます。温度が逸脱したときはメールで警告が届きます。ロガーは電池内蔵なので停電時でも計測が可能です。当製品の導入によって、各スタッフの業務が改善されるため、病院の経営効率の向上につながります。

「ENIFvoice SP +A」と「ENIFvoice Core」で 「かかりつけ薬剤師・薬局」をサポートします

●音声入力で薬歴と服薬指導の質の向上に寄与しています

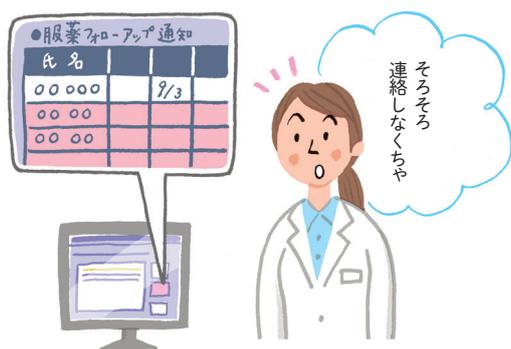
薬歴とは、服薬指導の内容や服薬による副作用の有無などを記録したものです。薬歴の作成に時間がかかると、服薬指導に費やせる時間が短くなり、そのぶん薬歴に記載する情報も少なくなります。わたしたちはこの悪循環を防ぐために、音声認識による薬歴作成支援システム「ENIFvoice SP(エニフボイス エスピー)」を展開しています。マイクに向かって話すと音声が入力されるので、すばやく正確に薬歴を記録することができます。

「ENIFvoice SP+A(プラスエー)」は、薬剤師の服薬指導業務の効率化を支援するために、音声認識に必要なユーザーデータをクラウド化しています。店舗内の複数のパソコンや他の店舗で作業するときも、使用者ごとに学習した音声認識を使用できます。「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、2020年12月末時点で1万2,850台が導入されています。

●レセコン一体型でさらなる業務効率化をはかります

「ENIFvoice Core(コア)」は、「ENIFvoice SP+A」で培った音声入力と音声操作を搭載した電子薬歴一体型のレセコンで

「ENIFvoice Core」による服薬フォローのサポート



す。クラウドサーバーを活用して、どの店舗でも他店の薬歴情報を瞬時に閲覧できます。近年の水害では調剤薬局のパソコンが水没した事例がありましたが、「ENIFvoice Core」なら、すぐにクラウド上から薬歴情報を引き出すことができ、バックアップデータから復元も可能です。

2020年9月の薬機法改正では「服薬フォロー」が義務化されました。「ENIFvoice Core」にはフォローすべき頃合を知らせる機能があり、忘れずに患者さまに連絡できます。

2021年3月からはマイナンバーカードによる「オンライン資格確認」制度が始まります。「ENIFvoice Core」はカードリーダーと組み合わせることで、マイナンバーカードでの認証が可能で、保険証の情報を入力する手間が省けます。

これからもさまざまな業務の負担を軽減することで、みなさまが「かかりつけ薬剤師・薬局」として活躍できるよう、サポートしていきます。「ENIFvoice Core」は、2020年12月末までに497店舗に導入されています。

POSレジの「Core-POS」で 調剤薬局の物販を支援しています

調剤薬局は、OTC医薬品や健康食品の販売を通して、地域のみなさまの健康をサポートすることが期待されています。その際、レジをレセコン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(コス)」です。2020年12月末時点で459店舗に導入されています。2020年10月には「セミセルフバージョン」をリリースしました。薬剤師が現金に手を触れなくてすむので、新型コロナウイルスなどへの感染予防効果が期待できます。

「ENIFme」と「エニフナース」を通じて、 訪問業務を手助けしています

「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。しかし、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、医療機関では保管スペースの問題もあり、多くの種類を常時揃えておくことは困難でした。「ENIFme(エニフミー)」は、「ENIF」で医療材料のバーコードを読み取るだけで、1包装単位の1個口からでも簡単に購入できるシステムです。2020年12月末時点で1万2,707施設で導入されています。

「エニフナース」は、訪問看護師がモバイル端末で音声入力を使って訪問看護記録を作成できるシステムです。いつでも、どこでも作業できるので、密を避けなければならないコロナ禍においてさらにニーズが高まってきています。

4 社員のために

福利厚生や研修の制度を整えて、いきいきと働ける職場をつくっています

社員が健康でやりがいを持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

2020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4,842人です。2019年4月には2社合同で56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なう」「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、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、2019年度の再雇用率は87.3%です。

●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2019年度は2.10%に向上しました。今後も取り組みを強化します。

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

●新型コロナウイルス感染予防に取り組んでいます

在宅勤務や時差出勤などの福利厚生制度は、新型コロナウイルスへの感染を予防するために、より柔軟な対応を取っています。

●子育てと仕事の両立をサポートしています

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



「みらい保育園」

雇用に関する基本情報 ④

項目		2017年度	2018年度	2019年度
従業員数(人)		4,901	5,004	4,842
従業員数の内訳(人)	正社員	3,354	3,323	3,149
	嘱託	432	469	484
	契約社員	657	730	797
	臨時*	458	482	412
正社員の男女の内訳(人)	男性	2,618	2,552	2,390
	女性	736	771	759
役職の男女の内訳(人)	男性	905	885	864
	女性	40	45	43
平均勤続年数(年)		16.1	15.8	15.9

*パートタイマーとアルバイト

再雇用制度の利用者数 ④

項目	2017年度	2018年度	2019年度
定年到来者(人)	115	133	102
再雇用制度利用者(人)	108	123	89

障がい者雇用率 ⑤

項目	2017年度	2018年度	2019年度
障がい者雇用率(%)	2.09	2.08	2.10

対象組織

④: 東邦ホールディングス(株)、東邦薬品(株)

⑤: 東邦薬品(株)

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

2019年度は医薬品卸売事業の56人、調剤薬局事業の76人が受講しました。

◇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、コンプライアンスやビジネスマナー、医薬品業界の基礎知識など。



2019年度の新入社員研修

◇5～9月 実地研修(医薬品卸売事業)

営業所での日常業務やTBCでのピッキングなど。

◇翌1月 疾患別研修(調剤薬局事業)

かかりつけ薬剤師として必要な知識と技能の基礎を学ぶ。

◇10～翌2月 eラーニング(医薬品卸売事業)

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。

2020年の新卒採用については、新型コロナウイルスへの感染リスクを考慮して、オンライン説明会・面接を実施しています。来社の場合は2メートル以上の間隔をあけての着席、アクリル板での間仕切りをして実施しています。

●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。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」に挑戦することができます。2018年に開催した「MTP選抜研修」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。

2019年度はMTP研修45人、Senior MTP研修34人が、ともに6月から翌2月にかけて3泊4日を3クール実施しましたが、最終クールはコロナ禍のため延期になっています。

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、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なっています。

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、2020年12月末までにグループ各社の対象者(4,944人)に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。

おもな福利厚生制度と取得実績(2020年3月末)①

制度	内容	2017年度	2018年度	2019年度
育児休業制度(人)※1	父母ともに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(パパママ育休プラス)、子が1歳半、2歳に達するまで延長できる(諸条件あり)	37	25	71
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	12	14	22
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	3	4	1
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	1	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	274	323	320
在宅勤務制度(人)※2	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	0	1	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	0	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	43	38	35
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	2	4	4

※1 2019年度は、算定方法を変更しています

※2 新型コロナウイルス感染予防のための在宅勤務は含まれていません

5 地域社会のために

だれもが安心して暮らせるように、 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なっています。自治体との見守り協定の締結、「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。

「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を手助けできます。

各自治体では、認知症の人のほか、障がい者、子どもたちを見守る目を増やすべく、民間の事業所などと「見守り協定」を結んでいます。わたしたちの医薬品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。その数は、2020年12月末時点で125市町村に達しています。医薬品卸売事業の事業所だけでなく、調剤薬局も参加しており、2020年は(株)ファーマみらいの調剤薬局5店舗が東京都墨田区と見守り協定を結びました。これからもだれもが安心して暮らせるよう、見守りを続けていきます。

なお、「どこシル伝言板」を通して、自治体とのパイプができたことで、自治体の困りごとを手助けできるようになりました。たとえば、コロナ禍のなか、どのようなタイプの非接触型体温計やアクリル製仕切り板を入手すべきかわからないという自治体の悩みに応じて情報をお伝えしています。

「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

わたしたちは、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。グループ全体では2020年12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(2020年はコロナ禍のため当社は開催せず)。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。

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。

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にアドバイスできるよう心がけています。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いきます。

各地の調剤薬局や地域の人たちとふれあえる場所で 「健康フェア」を開催しています

(株)ファーマみらいでは、各店舗や地域で「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活用してほしいと考えたからです。

薬剤師は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、管理栄養士が栄養相談を実施しているほか、機器を用いた健康測定を行なっています。

「血管年齢測定」「骨量チェック」「肌年齢測定」などの結果に合わせて、生活習慣や食事の具体的な改善方法も提案しています。

2020年は新型コロナウイルス感染拡



福島県相馬市の公民館で開催した「健康フェア」

大により、店舗内でのイベントは中止し、地域でのイベントは依頼に応じて、感染防止に気を配りながら開催しました。イベントではおもに講演方式を取り、アルコール消毒の適量など、感染拡大防止のためのアドバイスをしています。そのほか電話での栄養相談を2020年11月末までに32回行ないました。電話では、食生活の乱れや運動不足による筋力低下を防ぐために、肉や魚を食べること、散歩などの運動をすることなどをアドバイスしています。

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ます。

募金型飲料自販機を通して 寄付を行なっています

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、2020年3月末時点で350台ですが、そのうちの202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5,544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に参加し、良好なコミュニティを築くことをめざしています。2020年はなでしこリーグ2部で初優勝しました。2021年は1部リーグで頂点をめざします。当社グループは、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」。なでしこリーグ2部で初優勝(2020年11月)

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、大学生に対してインターンシップを実施しています。2019年度は文系・理系の学部、薬学部を問わず、多くの学生が参加しました。



「TBC埼玉」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。2019年度は23校の中学校・高校から96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・私立43校の小学4年生3,930人を招待するとともに、一般来場者4,461人が観劇しました。各プログラムは、2020年度は新型コロナウイルス感染症の予防対策をしたうえで、規模を縮小して実施されました。

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。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。イベントは、2020年度は新型コロナウイルス感染症の予防対策をしたうえで、規模を縮小して開催されました。

6 株主のために

みなさまの信頼に応えられるよう、 コンプライアンス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、コンプライアンスとコーポレート・ガバナンスの強化に取り組んでいます。コンプライアンスの強化を中心に紹介します。

コンプライアンスの強化に 取り組んでいます

2019年11月、当社の連結子会社である東邦薬品(株)が、医療用医薬品の入札に関する独占禁止法違反の疑いで、公正取引委員会から立入検査を受けました。2020年12月には東邦薬品(株)および当社社員が公正取引委員会から刑事告発され、東京地方検察庁から起訴されました。みなさまには、多大なるご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。当社グループは、今回の事態を厳粛かつ真摯に受け止め、さらなるコンプライアンスの徹底をはかり、信頼の回復に努めてまいります。

●グループ・コンプライアンス・リスク管理委員会の 機能を強化しています

わたしたちは、「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2007年に設置して、毎年開催しています。

2020年8月7日開催の第42回委員会からは、東邦ホールディングス(株)代表取締役社長の有働敦が委員長に当たり、率先してコンプライアンスの強化に取り組んでいます。この第42回委員会は、一切の妥協をせずに取り組むために、グループ全体から新たに委員を選抜し、有働委員長が「独占禁止法遵守を徹底し、二度とステークホルダーの信頼と共感を失うことをしない」と宣言しています。

また、今回の議事録を医薬品卸売事業子会社のコンプライアンス委員会と共有したうえで、グループ・コンプライアンス・リスク管理委員会が経営上のリスクにつながりかねない潜在的な問題を把握してその発生を防止すること、発生した問題に関しては適正なプロセスを経たうえで迅速に措置を講じることを確認しました。

この第42回委員会の内容は、2020年8月下旬に発行した社内報を通じて、グループの全従業員に周知しています。

グループ・コンプライアンス・リスク管理委員会は、今後も原則として年に2回以上開催します。

●グループの全従業員に対して法令遵守を徹底しています

医薬品卸売事業の子会社に対して、あらためて法令遵守体制を整備するよう指示しました。各社の取締役会やコンプライアンス委員会に対して指導・監督を強化し、情報共有を進めます。

また、グループの全従業員に対して、毎月開催のグループテレビ朝礼などで、独占禁止法違反を疑われる行為を絶対に行わないよう伝えています。

●コンプライアンスについての研修を充実させています

MS職に配属された新入社員に対しては、以前から独占禁止法や医療用医薬品卸売業公正競争規約の研修を実施しています。その内容を拡充させるとともに、対象を管理職や営業職全体に拡大しています。

東邦薬品(株)の5つの支社に対しては、東邦ホールディングス(株)の法務部責任者が2020年9月から12月にかけて、支社長や営業部長などの営業の管理職約250名を対象として、独占禁止法遵守に焦点を絞った研修を実施し、独占禁止法に抵触する行為および疑われる行為の根絶、そして信頼回復に向けてコンプライアンス推進に不断の努力をすることを確認しました。

医薬品卸売事業子会社に対しては、東邦ホールディングス(株)の弁護士が2020年3月から10月にかけて、取締役及び営業責任者を対象として同様の研修を実施しました。

これらの研修では、社内規程のひとつである「独占禁止法遵守規程」の内容をあらためてレクチャーしました。たとえば、同業者との会合への参加には制限があること、参加した場合でも情報交換に制限があること、不適正な事例を見聞したときに内部通報制度を活用することなどです。

また、(一社)日本医薬品卸売業連合会が2020年11月に東京で実施した医療用医薬品卸売業公正競争規約についての研修にも、東邦薬品(株)本社・東京営業部の営業職が参加しました。

卸売事業子会社の営業所単位の朝礼・会議では、イントラネット「コンプライアンス・ライブラリ」を活用して、定期的に研修するようにしています。掲示しているコンプライアンス関連の資料は、随時見直しと追加をしています。

●倫理綱領を配付し、法令や社会規範を周知しています

わたしたちは、2011年に「共創未来グループ倫理綱領」を制定し、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し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、薬機法、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。この倫理綱領を当社グループで働くすべての人に配付し、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徹底しています。なお、このたびの独占禁止法違反をふまえた改定版の発行も検討しています。

●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。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。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置して、ガイドラインに準拠した情報提供ができるよう、従業員を教育・監督しています。

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なっています。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。監査等委員である取締役は2年です。

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、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、当社グループの取締役・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(うち社外取締役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

行なう)や会計監査人(会計監査を行なう)と定期的に情報共有や意見交換を行なって、さらなる監査体制の強化に取り組んでいます。

なお、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。

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ない、機関投資家・証券アナリストなどを対象とする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なっています。少数のスマ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。

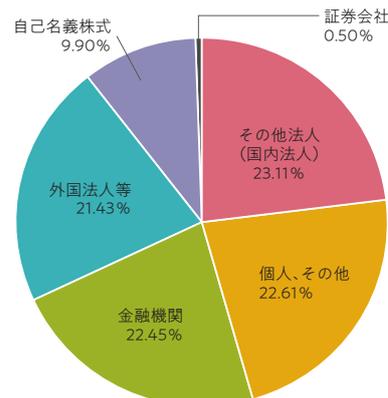
海外の機関投資家との対話

2019年度(7月): イギリス、シンガポール、香港
2020年度: コロナ禍のため実施せず

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。

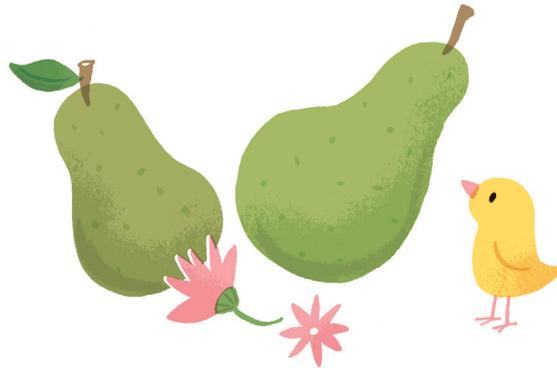
所有者別株主分布状況(2020年3月末)



取締役会の構成員

ピンクは女性、グリーンは社外取締役





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・IR部)

〒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。