

MUSCAT PHARMACY

# CSR REPORT

## 2018

2018年7月1日～2019年6月30日



株式会社ムスカット薬局

## 目次 CONTENTS

- 02 トップメッセージ
- 03 会社理念・会社方針
- 05 SDGsへの取り組み
- 07 イノベーションの歴史
- 09 沿革
- 11 特集1 おかやまケンコー大作戦
- 13 特集2 20周年記念イベント
- 15 私たちの組織運営(組織統治)
- 17 健全な企業風土づくり(人権・労働慣行)
- 19 働きやすい職場づくり(人権・労働慣行)
- 27 かかりつけ薬剤師・かかりつけ薬局を目指して(消費者課題)
- 29 信頼される薬局を目指して(公正な事業慣行)
- 31 地球環境負荷低減のために(環境)
- 33 地域の健康を守るために(コミュニティへの参画)
- 39 第三者意見

## CSRレポート編集方針

私たちは、経営理念のもと、目的の実現に向け、日々の事業活動を行っています。

その報告書として、本CSRレポートの制作にあたり、世界のすべての団体に適用可能な社会的責任の国際規格『ISO26000』を手引きとして活用しています。そして、同規格のガイドラインに従い、右の7つの原則に則っています。

私たちの活動を以下7つの中核課題に分類し、6つのカテゴリに整理し、編集しています。

### 7つの中核主題

- 組織統治
- 人権
- 労働慣行
- 環境
- 公正な事業慣行
- 消費者課題
- コミュニティへの参画

### マスカット薬局CSRレポート 6つのカテゴリ

- 組織統治(私たちの組織運営)
- 人権・労働慣行(健全な企業風土づくり・働きやすい職場づくり)
- 環境(地球環境負荷低減のために)
- 公正な事業慣行(信頼される薬局を目指して)
- 消費者課題(かかりつけ薬剤師・かかりつけ薬局を目指して)
- コミュニティへの参画(地域の健康を守るために)

### 7つの原則

- 説明責任
- 透明性
- 倫理的な行動
- ステークホルダーの利害の尊重
- 法の支配の尊重
- 国際行動規範の尊重
- 人権の尊重

## トップメッセージ

マスカット薬局は、2019年に創立20周年を迎えることができました。それもひとえにご縁をいただいた多くの方々の支援があったからこそと、心より感謝申し上げます。

わが社では、創立10周年の節目となった2009年に、イノベーションをスタートさせました。以来続けてきた「健康を守る」ためのさまざまな取り組みは、年々地域に住む多くの方々に評価されるようになり、喜びや感謝の声も増えてきました。

そんななか、わが社が期待されていることは、「健康を守る」だけに止まらず、「生命を守る」ことだと気づき、「地域の一人ひとりの生命と健康を守るため、主体性をもって社会貢献する」という目的を掲げました。その目的を果たすことこそわが社の社会的責任であり、重要な使命であると考えた私たちは、CSRについて深く学ぶようになりました。

その学びのなかで知ったのがSDGsです。SDGsとは、2015年9月の国連サミットで採択された国際目標で、国連加盟の193ヶ国が2030年までの達成を目指しています。

ある時、17の目標と169のターゲットから構成されているSDGsの視点で過去のイノベーションを整理したところ、「あれ、これはSDGsのこの目標に合致しているじゃないか」「お、こっちはこの目標と同じだ」と気づきました。

そうして、今回のCSRレポートではわが社のさまざまな取り組みが、SDGsの各目標とどのように呼応しているのかをまとめることとなりました。

つまり、私たちは最初から意図してSDGsに取り組んできたわけではないのです。

このCSRレポート2018を通して、みなさまにお伝えしたい重要なポイントは、知らず知らずのうちにSDGsに取り組み、ひいてはCSRを果たしている方が思いのほか多く、CSRもSDGsもそんなに難しいものではないということです。

そんなSDGsが、なぜ今、世界的に注目されているのかというと、現状のままでは「私たち人間が生存できなくなる」からです。

たとえば、CO<sub>2</sub>の排出から進む温暖化によって気温はドンドン上昇し、超大型の台風をはじめとするこれまでに経験したことのない自然災害が世界各地で発生し、甚大な被害が続発しています。

いっぽうで、人の無責任から生まれるプラスチックごみや自然災害で発生した漂流物による海洋汚染は深刻化し、動物・植物・微生物までの多くの生き物の死滅要因になるなど、生態系に大きな影響を与えています。このままでは、今後地球が20億年、30億年と存在できても、私たち人間はいつまで生存できるか疑問です。そうした危機を回避すべく生み出されたのがSDGsであり、その理念はまさにわが社の「生命を守る」という目的と一致しているのです。

最後に、今後ますます厳しい環境となる薬局業界は、現状維持の会社が淘汰される時代に入っていきます。そうしたなか、マスカット薬局では来る2020年に10年後のビジョンを発表します。その新たなビジョンを念頭に、わが社の生き残りをかけたイノベーションを継続するとともに、地域が「持続可能な社会」となれるよう、力を注いでまいります。

代表取締役 高橋 正志



## 会社理念

### 理念

### 命ある企業

私たち薬局の仕事は、地域の人々が健康になるために貢献していくことが使命であります。

健康、即ち「人間の命」を大切にしていこうと目指していく組織でなければいけません。組織を機械のように捉え、社員一人ひとりを機械の歯車として捉えるような冷たい関係ではなく、社員一人ひとりを人間の身体の細胞・臓器と捉えるような温かい血の通った関係の組織を理想とします。

私たち人間の身体には、約 60 兆の細胞で出来ています。その 60 兆の細胞は、一つひとつが違い、同じ細胞はありません。また、一つひとつの細胞があたかも自由で、意志を持っているかのように、外部から病原菌が侵入してきたら命を守るために戦うのです。もちろん、身体も各細胞に温かい血液・栄養を送り、組織を守り続けるのです。世の中には一人として同じ人間はいません。多様な個性の人たちが企業を構成しています。そして組織を支える仕組みは、いのちを支える仕組みと全く同様であります。会社がひとつの意志をもった生命体だと言う考え方が、わが社の経営理念である「命ある企業」であります。

### 目的

マスカット薬局は、地域の一人ひとりの生命・健康を守るため、主体性をもって社会貢献する。

## 会社方針

### 5つの基本方針

#### 店舗と本部の信頼関係

本部は、店舗スタッフを支える為に存在します。この使命に対する強い自覚により本部と店舗の深い信頼関係の絆を創造します。

#### 店舗内の信頼関係

最も大切な現場である店舗のスタッフどうしが、深い信頼関係をつくり、お客様の感動を創造します。

#### 顧客満足

世代を超えて、未永く顧客となって頂くために、お客様の立場になりきったサービスの提供に、妥協なく取り組みます。

#### 社員満足

社員ひとり一人が、わが社で働くことに誇りを持ち、自らの主体性を発揮して仕事に取り組む風土をつくります。

#### 人材育成

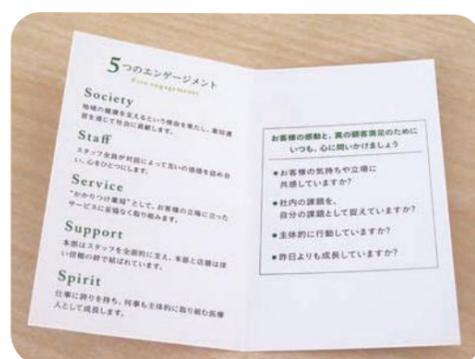
地域社会の健康を支える薬局ビジネスを通して、私達は自己革新を果たし社会に貢献できる人材に成長します。

### エンゲージメント

エンゲージメントというのは、誓い・約束という意味があります。

マスカット薬局の「エンゲージメント」は、理念・目的・方針から成り立っています。

職員は仕事中心もこのエンゲージメントを身につけ、自分の役割・使命は何かを問い直し、振り返り、そして行動をしています。



### ロゴ



この地球で私たち人間が生き続け、そして進化・発展していくためにはなくてはならないものの1つが太陽です。マスカット薬局は、地域の皆様に、温かい光を惜しみなくサンサンと降り注ぎます。地域の健康を、太陽のように温かく見守って、地域の人たちに頼りにされ、信頼される薬局を目指していくシンボルとして、この新しいロゴを育てていきたいと思っています。

### 缶バッジ



わが社の理念・目的を地域の方々に伝えていく手段として全職員がこの缶バッジを胸につけて仕事をしています。これからの企業には、地域の方々に企業の思いを伝えることが求められています。企業の思いが伝わった時、はじめて信頼関係が確立し、地域になくてはならない企業として認められ、受け入れられると考えています。

### 3年後のビジョン

2016年度 - 2018年度

1. 健康サポート薬局としてセルフメディケーションの支援
2. かかりつけ薬剤師・薬局の役割
3. 組織化した人材育成

### 会社概要

#### 株式会社マスカット薬局

住 所 〒701-1154 岡山県岡山市北区田益 1290-1  
代 表 者 代表取締役 高橋 正志  
設 立 1998年8月  
資 本 金 1,000万円  
売 上 高 28億円(2018年度実績)  
社 員 数 96名(うち薬剤師49名)2019年6月30日現在  
事業内容 薬局 / 保険調剤(各種保険取り扱い) / 一般用医薬品販売  
店 舗 本店 / 日本原店 / 奈義店 / 高梁店 / 総社店 / 備前店 / 湊店 / 倉敷店 / 湯郷店 / 一宮店 / 庭瀬店 / 東古松店 / しもまち薬局 / 穂浪店



## SDGsへの貢献

### SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

世界を変えるための17の目標

SDGsとは、Sustainable Development Goalsの略称で、「持続可能な開発目標」のことです。

世界全体で2030年を目指して環境・経済・社会についての問題を解決し、明るい未来を作るために17のゴールと169のターゲットで構成されています。

SDGsは、政府や自治体だけでなく、企業やNPO/NGO、一般市民の主体的な行動や連携によって課題を解決する事が求められています。



## マスカット薬局の取り組み

私たちマスカット薬局も、岡山の地元企業として、SDGsの達成に寄与していくことを目指しています。Think-Globally, Act Locally (シンク・グローバリー、アクト・ローカリー)。「地球規模で考え、地元の課題を見つめ、足元から行動する」『地域の一人ひとりの生命・健康を守るために』私たちは、事業を展開しています。そして、5つの基本方針に基づき、地域に根差した事業課題をSDGsと関連付け、10のテーマとして整理しました。



## 私たちが取り組む重要な課題

ゴール	マスカット薬局の課題と取り組み
 <p>3 すべての人に健康と福祉を</p>	<p>あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を推進する</p> <p><b>取組</b> セルフメディケーションへの取り組み、おかやまケンコー大作戦、地域での講演活動</p>
 <p>4 質の高い教育をみんなに</p>	<p>すべての人々に包摂的かつ公平で質の高い教育を提供し、生涯学習の機会を促進する</p> <p><b>取組</b> 人材育成支援制度、地域での講演活動</p>
 <p>5 ジェンダー平等を実現しよう</p>	<p>ジェンダーの平等を達成し、すべての女性と女児のエンパワーメントを図る</p> <p><b>取組</b> ワークライフバランス推進、女性社員の活躍推進</p>
 <p>7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに</p>	<p>すべての人々に手ごろで信頼でき、持続可能かつ近代的なエネルギーへのアクセスを確保する</p> <p><b>取組</b> エコアクション 21</p>
 <p>8 働きがいも経済成長も</p>	<p>すべての人々のための持続的、包摂的かつ持続可能な経済成長、生産的な完全雇用およびディーセント・ワークを推進する</p> <p><b>取組</b> 人事評価制度、表彰制度</p>
 <p>10 人や国の不平等をなくそう</p>	<p>国内および国家間の不平等を是正する</p> <p><b>取組</b> 在宅医療、認知症カフェ</p>
 <p>11 住み続けられるまちづくりを</p>	<p>都市と人間の居住地を包摂的、安全、レジリエントかつ持続可能にする</p> <p><b>取組</b> 地域での講演活動、エコアクション 21</p>
 <p>12 つくる責任 つかう責任</p>	<p>持続可能な消費と生産のパターンを確保する</p> <p><b>取組</b> エコアクション 21、セルフメディケーションへの取り組み</p>
 <p>13 気候変動に具体的な対策を</p>	<p>気候変動とその影響に立ち向かうため、緊急対策を取る</p> <p><b>取組</b> エコアクション 21</p>
 <p>17 パートナーシップで目標を達成しよう</p>	<p>持続可能な開発に向けて実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化</p> <p><b>取組</b> おかやまケンコー大作戦、地域包括ケア</p>

# イノベーションの歴史

## マスカット薬局のイノベーション

何故イノベーションが企業に求められているか！

イノベーション（抜本革新）する企業は「過去の延長線上に未来はない」という価値観があります。過去と同じことの繰り返しでは、企業の存続はありえません。そこで、わが社は組織を根底から変えるイノベーションを決断し実践しています。

**第1期**  
2009年4月5日  
せとうち児島ホテル



- **理念・目的発表** 理念『命ある企業』  
目的『マスカット薬局は、地域の一人ひとりの健康を守るため、主体性をもって社会貢献する』

**第2期**  
2010年4月18日  
ロイヤルホテル



- **5つの基本方針発表**
  1. 店舗と本部の信頼関係
  2. 店舗内の信頼関係
  3. 顧客満足
  4. 社員満足
  5. 人材育成

**第3期**  
2011年12月18日  
マスカットホール



- **目標管理発表**（全店舗・全チーム）
- **エンゲージメント・ロゴ・缶バッジ作成**

**第4期**  
2012年11月11日  
マスカットホール



- **3年後のビジョンと戦略発表**（2012年度）
  1. 地域の健康管理・健康増進に関わるため、セルフメディケーションの推進
    - ・僻地のため買い物困難な方に医薬品・介護用品・生活用品の配達
    - ・生活習慣病の予防のための相談・指導（講演・健診事業など）
    - ・健康まつり
    - ・児童生徒の健康教育 など
  2. 全店舗が在宅医療へ参加
    - ・医療提供施設・介護福祉施設・行政との連携
    - ・バイタルサインの実践 など
  3. 人材育成
    - ・専門薬剤師の育成
    - ・家庭医療専門薬剤師の育成（奈義ファミリークリニック・就実大学との連携）
    - ・生涯学習の徹底（日本薬剤師会生涯学習システムなど活用）
    - ・幹部社員の育成（アセスメント・IG）
    - ・事務職の育成（研修会・教育制度）など

**第5期**  
2014年8月24日  
マスカットホール



- **家庭医療専門薬剤師レジデンシー制度開始**  
家庭医の指導のもと保険薬局薬剤師として、保険薬剤師業務の習得と家庭医療専門薬剤師として必要な知識・技術・臨床経験を習得し、地域医療に貢献できる薬剤師を養成

**第6期**  
2015年8月23日  
マスカットホール



- **職員年度表彰規程作成**  
コントリビューション・アワード（Contribution Award）  
マスカット・アワード（Muscat Award）  
グッド ジョブ・アワード（Good Job Award）  
チャレンジ・アワード（Challenge Award）
- **資格保持・所属学会に関する評価規程作成**  
資格保持・所属学会・学会発表・論文投稿等により5段階評価

**第7期**  
2016年8月28日  
マスカットホール



- **新3年後のビジョンと戦略発表**（2016年度）
  1. 健康サポート薬局としてセルフメディケーションの支援
    - ・健康サポート機能の充実
  2. かかりつけ薬剤師・薬局の役割
    - ・他職種協働による質の高い在宅医療の提供
    - ・服薬情報の一元管理・継続的把握による薬学的管理・指導
  3. 組織化した人材育成
    - ・高度な薬学的管理ニーズへの対応
    - ・魅力的な広報（社内・社外）

**第8期**  
2017年7月23日  
マスカットホール



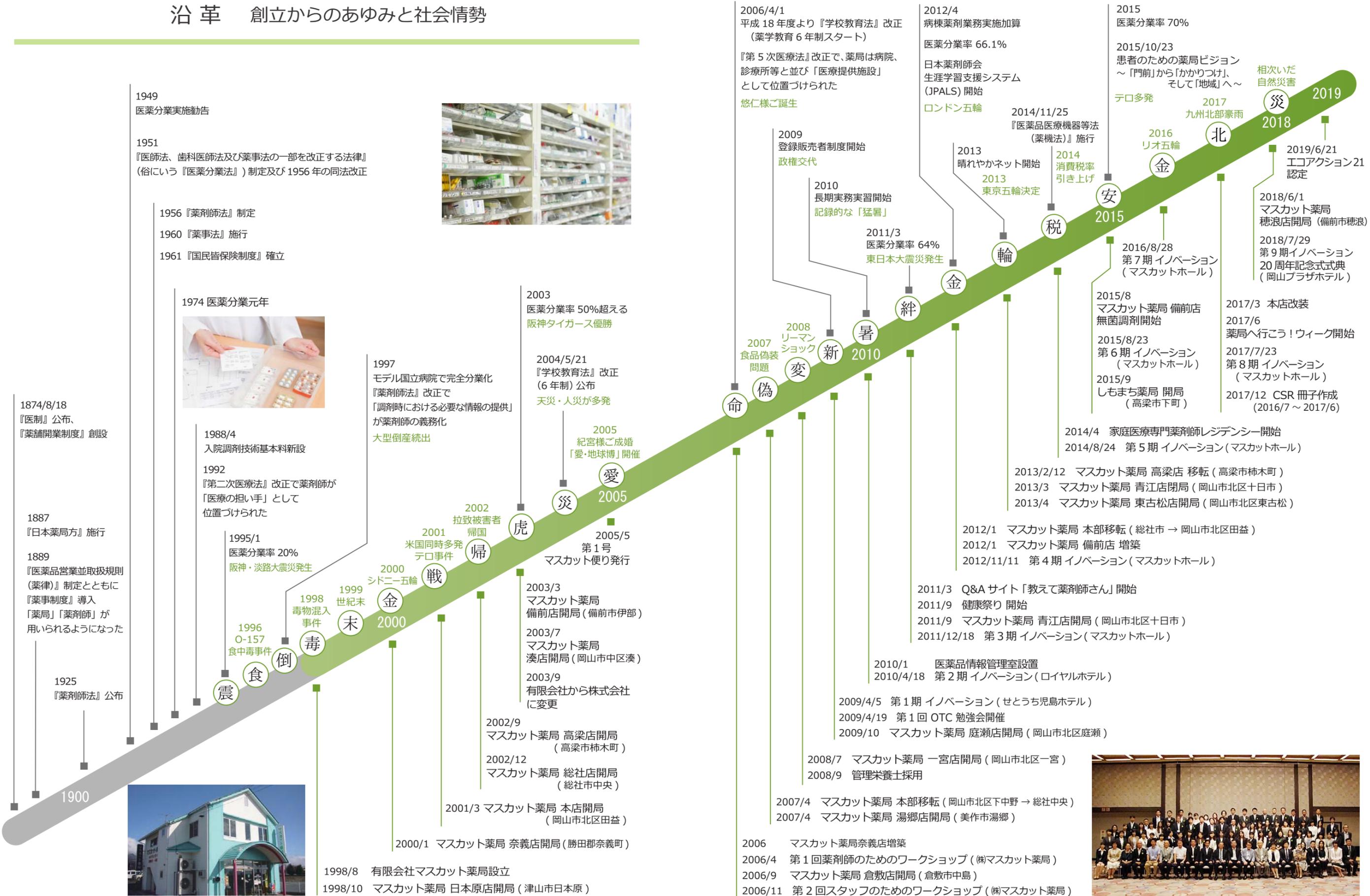
- **バランスト・スコアカード（BSC：Balanced Scorecard）導入**
- **CSR Report の作成**

**第9期**  
2018年7月29日  
岡山プラザホテル



- **SDGsの取り組み**
- **プロジェクト学習とポートフォリオ**

# 沿革 創立からのあゆみと社会情勢



# 特集 1 おかやまケンコー大作戦



2019年4月にスタートした「おかやまケンコー大作戦」は、岡山市がSIB(ソーシャルインパクト債券)を活用して実施する健康ポイント事業です。35歳以上の岡山市民および岡山市内在勤者を対象に、岡山市内の薬局やスーパー、フィットネスジム、スポーツ用品店、飲食店などさまざまな店や施設が健康につながるサービスや商品を提供し、市民の健康寿命の延伸と企業の健康経営促進を目指す取り組みです。多くの人に参加することで「岡山のまちをみんなで健康にする」作戦です。

## ■ 参加店舗

岡山市内 5 店舗 (本店・一宮店・湊店・東古松店・庭瀬店)

## ■ 提供ポイント

- ・ 薬剤師や管理栄養士による栄養相談を受ける → 「**栄養・食生活ポイント**」
- ・ 店内の体組成計を使って測定 → 「**健康機器ポイント**」
- ・ 店舗が企画する各種健康イベントに参加 → 「**イベントポイント**」



6月1日～7日の「薬局へ行こう！ウィーク」期間中には、周知のために「おかやまケンコー大作戦」を同時実施し、来店者に大変喜んでいただきました。

薬局店内の健康イベント時はもちろん、地域のサロンや公民館、イベント施設、企業に出向いての栄養相談会や測定会で、多くの参加者を募りました。健康への意識の高い方が多く、さまざまな質問が寄せられました。



この取り組みをきっかけに、処方箋がなくても定期的に店舗に来店され、体組成計で測定される方や栄養相談を受けられる方が増えました。今後も地域の方々の健康を守るべく、活動を続けていきたいと思っております。



# 感謝

創業からの20年間、時に立ち止まることもありましたが、  
 一步また一步と小さな歩を進めてまいりました。  
 そうして岡山県内に14店舗を展開するまでに成長できたのは、  
 さまざまなご縁を得た多くの方々に支えられてきたからこそ、  
 深謝の念に堪えません。



## 創立 20 周年記念品

### ■ デニムバッグ



20年の感謝を込めてあいの色に染めました

藍は愛、そして会い  
 インディゴ(藍)はジーンズの聖地であり  
 創業者の故郷である倉敷市児島を象徴する色です 西志也

### ■ 記念せんべい



### ■ マスカット エコバッグ



## 20周年記念社史 「創立 20 周年と未来への道」 発刊

我が社の歩みをまとめなくてはならないと  
 思い至り、この20周年記念誌の発刊を決意  
 したのです。



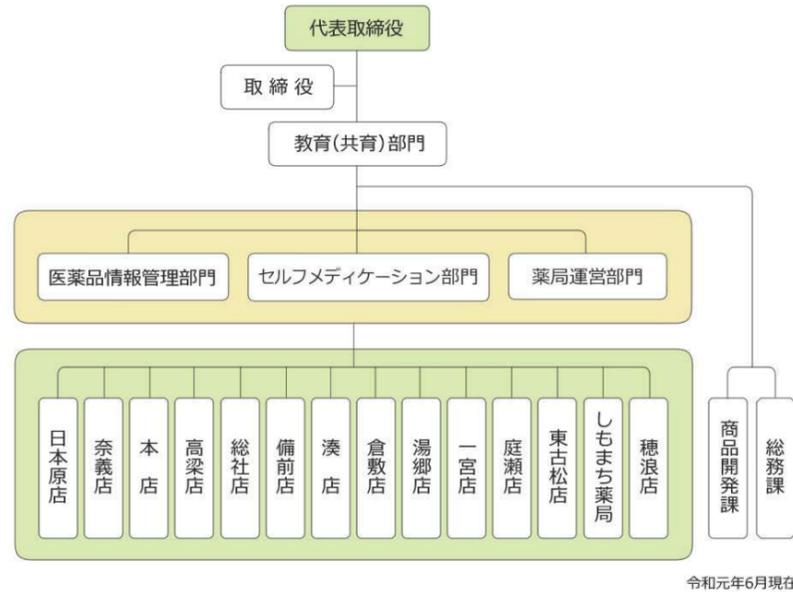
# 私たちの組織運営

## 組織統治

## 組織体制

社員一人ひとりが地域のお客様に対しより質の高いサービスの提供・安心してご利用いただけるための信頼関係の構築ができるよう会社全体で支援するための組織体制を整えています。

社員教育を行う教育（共育）部門、薬学的支援を行う医薬品情報管理部門、OTC 医薬品・衛生材料等の販売・支援を行う商品開発課、セルフメディケーション部門、店舗運営の支援を行う総務課・薬局運営部門があります。



### 教育（共育）部門

理念に沿って、社員の一人ひとりが会社の貴重な財産であると考えています。そのため「人材育成」に最も重点をおき、社員一人ひとりの自主性・主体性を重んじた、あらゆる角度からの教育に取り組んでいます。



### 薬局運営部門

薬局での処方せん調剤業務全般に関わり、調剤ミスや調剤過誤ゼロを目指して業務の効率化や手順の見直し、適正な保険請求について店舗と協力して取り組んでいます。



### セルフメディケーション部門

地域の皆様の健康をサポートします。地域住民、一人ひとりとのふれあいの中で運動、食生活の改善を通して未病予防のアドバイスを行い、店頭での適切な医薬品販売のサポートとお客様のニーズに則した商品選択の支援をしています。



### 医薬品情報管理部門

医薬品や健康などに関する多くの情報を収集・整理し、健康維持や有効かつ安全な薬物療法を実施していただくため、ニーズに応じた情報を正確・迅速に提供・伝達しています。



『よりそう ささえあう 笑顔が広がる マスマス健康 マスマス笑顔』をモットーに!!

### 商品開発課

店頭における商品の仕入交渉や販売企画の立案。商品情報や販売動向を共有し OTC 医薬品及び物品販売のサポートを行っています。また、各種イベントを通じて地域の方々の健康をサポートしています。



### 総務課

主に薬局の施設基準の許認可申請や各種申請用紙作成及び管理を行っています。また企業ホームページの管理・更新や CSR レポートの作成も行っていきます。社員が薬局業務に注力できるようサポートしています。



## 店舗運営

お客様の満足のために 信頼されるかかりつけ薬局を目指して地域に根差した店舗運営を心がけ、岡山県下に 14 店舗展開しています。



# 健全な企業風土づくり



## 人権・労働慣行

### ワークライフバランス

世の中には一人として同じ人間はいません。多様な個性の人たちが企業を構成しています。そして組織を支える仕組みは、いのちを支える仕組みと全く同様であります。会社がひとつの意志をもった生命体だと言う考え方が、わが社の経営理念である「命ある企業」であります。

今年度の短時間勤務社員は3名。残業時間は1人平均月2.5時間。

【短時間勤務社員数】

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
社員数	0	0	0	0	1	5	3

### リフレッシュ休暇取得制度

入社後10年を経過した社員、または、管理職社員を対象として連続10日間のリフレッシュ休暇制度を設けています。日々の業務からはなれ、ゆっくりと休暇を楽しむことで、心身ともにリフレッシュし、また新たな気持ちで業務に取り組むことを目的とした制度です。2018年度の利用者は2名でした。

【リフレッシュ休暇取得者数】

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
社員数	1	1	1	1	0	2	2

### 育児・介護休業制度

マスカット薬局では、育児・介護休業等に関する規則を整え、仕事と育児・介護の両立が出来るよう支援しています。2018年度の育児休業の利用者は6名、育児休業より復帰した社員は5名でした。

【育児休業取得者数・復帰者数】

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
社員数	1	1	1	1	0	4	6
復帰者	0	1	1	1	0	4	5

### 障がい者雇用

障がいを持った方々がいきいきと働ける職場環境を整備しており、業務に従事しています。

### 再雇用制度

60歳定年者に対しては、定年の半年前に事前に再雇用に関する説明を行います。雇用保険の手続き、年金の請求、退職金など様々な説明を行い、ライフプランの一助としています。今年度の再雇用勤務者は3名。

【再雇用勤務者数】

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
社員数	0	0	1	2	2	3	3

### 女性社員の活躍推進

マスカット薬局では、管理職（管理薬剤師以上の役職）になるためには、性別によらない客観的な判断を基準としています。管理薬剤師の条件として、薬に関する知識はもちろんの事、薬事関連法規の知識と理解、レセプトや医療保険についての知識、また、薬局運営の管理能力と高いコミュニケーション能力を必須としています。現在、5名の女性管理職者がいます。管理職数の24%に当たります。

【女性管理職者数】

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
社員数	3	5	4	4	5	5	5

### ハラスメント防止

パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等職場のハラスメントは職場環境の悪化となり、大変なダメージに繋がります。ハラスメントに関する学習会を開催し、明るい職場づくりに努めています。

2018年度は、社外研修に2名が参加しました。

【ハラスメント研修参加者数】

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
社員数	0	0	0	0	2	2	2

### トップとの定期的面談

社員一人ひとりと、代表取締役、教育部門長の二人とで、個人面談を毎年4～5月に行っています。面談では、理念・目的・方針や個人目標を中心に、振り返りシートにより1年間を振り返りながら成長度をお互いに確認。その結果をふまえて、社員一人ひとりの希望を聞きながら、次年度の目標を考え、働きやすい職場環境づくりを行っています。

### 定着率・離職率

私たちマスカット薬局は「命ある企業」を理念としています。また、5つの基本方針として、本部と店舗、店舗内の信頼関係に重きを置き、信頼関係があるからこそより良い薬局サービスを提供できると考えています。

2018年度の離職率は9.3%でした。