

# CSR Report 2016

2016年7月1日 ~ 2017年6月30日



株式会社マスカット薬局

## 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」を大切にしていくことを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健康を守るため、主体性をもって社会貢献する。

### 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な責任の国際規格『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以下の7つの原則に則っています。

#### 《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

私たちの活動を以下7つの中核課題に分類し、6つのカテゴリーに整理し、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つのカテゴリー

- 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）

## 目次(CONTENTS)

- 01\_会社理念、目的、CSRレポート編集方針
- 02\_目次(CONTENTS)
- 03\_5つの基本方針、エンゲージメント
- 04\_ロゴマーク、缶バッジ、3年後のビジョンと戦略(2016年度)
- 05\_トップメッセージ
- 06\_会社概要
- 07\_特集1 イノベーションの歴史
- 09\_特集2 人材育成支援制度
- 11\_特集3 トピックス本店改装
- 13\_特集4 2017年6月期学会発表
- 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)
- 23\_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)
- 33\_信頼される薬局を目指して(公正な事業慣行)
- 35\_地球環境負荷低減のために(環境)
- 37\_地域の健康を守るために(コミュニティへの参画)
- 41\_第3者意見
- 42\_沿革

## 5つの基本方針

### 1. 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。

### 2. 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。

### 3. 顧客満足

世代を超えて、末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。

### 4. 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、自らの主体性を發揮して仕事に取り組む風土をつくります。

### 5. 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。

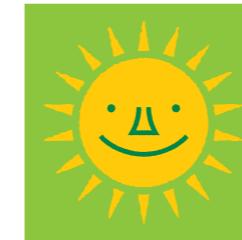
## エンゲージメント

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・5つの基本方針から成り立っています。職員はいつもこのエンゲージメントを身につけ、自分の役割・使命は何かを問い合わせ、振り返り、そして行動をしています。



## ロゴマーク



# マスカット薬局

M U S C A T P H A R M A C Y

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です。

## 缶バッジ



わが社の理念・目的・5つの基本方針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います。

これから企業には、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&戦略(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)

## トップメッセージ



CSRとは、持続可能な社会になるための「企業の社会的責任」であります。

持続可能な社会の実現に向けて、企業や経営者の役割・使命は何でしょうか。

日本で最初にノーベル経済学賞をもらえる第一人者であった宇沢弘文氏は、ローマ法王に「社会主義の弊害と資本主義の幻想」と提言されました。

その宇沢氏が言われている持続可能な社会とは、資本主義制度でもなく、社会主義制度でもなく、「社会的共通資本」の制度であると言っています。

その社会的共通資本は、次の3つから成り立ちます。

- 1.自然環境…大気・水・森林・河川・土壤・海洋
- 2.社会的インフラ…道路・鉄道・上下水道・電気・ガス
- 3.社会制度…教育・医療・司法・金融

私たち薬局業界は、3.社会制度の中でも医療(社会保障制度)を持続可能にすることが社会的責任であります。

その社会保障制度が持続可能な制度なのか、医療業界や行政、そして国民は真剣に考える時代になってきたと感じています。世界に類を見ない少子高齢化の進展、格差社会・日本経済の衰退・政治不信など様々な要因が日本社会を飲み込もうとしています。

このような時代背景の中で、企業(薬局)が責任を果たすためには、組織の抜本革新しかないと考え、10年前からイノベーションに取り組んでいます。

まず最初に作成したのは、企業理念、目的であります。企業には目指すべき理想の組織像(理念)が必要であり、また何のために、誰のために存在する会社であるか明確に示す目的(使命)がなければいけません。

次に5つの基本方針、3年後のビジョンと戦略を作成しました。ビジョンを達成するために、単年度目標・計画を全社員が一丸となって実行してきた内容を報告いたします。

10年かけて取り組んできた結果、最も大きな変化は人材が育ってきたことです。人材は企業の宝(財産)であると言われています。働きがいのある企業とは、やりがいのある職場とは何かを社員と共に考え、実践してきた結果であると思います。その人材が、企業の目的である「地域の方一人ひとりの健康を守る」ために、様々な企画を立ち上げ取り組んでくれたおかげで、地域の方から信頼される企業に成長することができました。

これから生き残っていく薬局は「健康サポート薬局」であり、健康に関することはマスカット薬局に行って相談する「ファースト・アクセスの場」になることです。国民の平均寿命をのばすのではなく、健康寿命をのばすことを使命として社会的責任を果たしていきます。

今回のCSRレポートは、今まで取り組んできた内容を具体的に報告し、更に未来に向けて、マスカット薬局が地域のために必要とされ、頼られる存在であり続けることを誓い報告させていただきます。

## 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
代表取締役	高橋 正志
設 立	平成 10 年 8 月
資 本 金	1,000 万円
売 上 高	26 億円 (平成 28 年度実績)
社 員 数	89 名 (うち薬剤師 44 名) 平成 29 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 (国立病院前) ■日本原店 ■奈義店 ■高梁店 ■総社店 ■備前店 ■湊屋 ■倉敷店 ■湯郷店 ■一宮店 ■庭瀬店 ■東古松店 ■しままち薬局

## マスカット薬局イノベーションの歴史

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 抜本改革報告(イノベーション)

平成21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 抜本改革報告(イノベーション)

平成22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 抜本改革報告(イノベーション)

平成23年12月18日 マスカット薬局 本部 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・ロゴマーク・缶バッジ作成

### 第4期 抜本改革報告(イノベーション)

平成24年11月11日 マスカット薬局 本部 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・健康増進に関するため、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 抜本改革報告(イノベーション)

平成26年8月24日 マスカット薬局 本部 マスカットホール

- 家庭医療専門薬剤師レジデンシー開始

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 抜本改革報告(イノベーション)

平成27年8月23日 マスカット薬局 本部 マスカットホール

- 職員年度表彰規定作成

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定作成

保持資格・所属学会・学会発表・論文投稿等により5段階評価

### 第7期 抜本改革報告(イノベーション)

平成28年8月28日 マスカット薬局 本部 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)



## 家庭医療専門薬剤師レジデンシー

(医師と共同して家庭医療を提供する薬剤師を育成しています)

家庭医療とは、家族丸ごとを継続してみていく医療です。家庭医療を特徴づける3つの柱として「患者中心の医療」、「家族志向のケア」、「地域包括医療」があります。「家庭医療専門薬剤師レジデンシー」は、これらのこと学ぶ4年間の教育制度として、家庭医の協力の下、運営しています。そして、医師と同じ土台に立ち、日常生活の中で薬剤師としての専門性を活かし、地域の健康を支える人材を育成しています。



医師 松下明先生

### 薬剤師は患者さんの「医療の窓口」として最適

「医学部に入ったのに山奥の医者養成コースがない！」と僕が若い頃、悩んでいたことに再び直面しないよう教育環境を作る中で、医師だけを教育してもうまくいかない地域医療の現実に直面するようになりました。いろんな職種の人々、家庭医療を身につけるコースが必要だと実感します看護師向けのコースをスタート。次は薬剤師、と思っていたところ、マスカット薬局の高橋社長から、地域で頑張る薬剤師を育てる仕組みを作りたいとご連絡いただき「薬剤師に求められる機能は何か？」を相談しながら作った教育システムです。

例えば、医師が2か月分くらい処方を出すときなど、次の診察までの血圧変動などを薬剤師が評価し、処方調節の提案をしてもらえたたら助かります。また、患者さんが最初に飛び込む場所である薬局で、症状から病態を推察し「今日、病院に行ったほうがいいですよ」とか、「明日まで待ってみては」といったアドバイスをしてもらえるといいですね。今後もさらに発展させ、役割分担が一層できる時代になればと思っています。



### 家族の木

家族志向のケアで重要な概念に「家族の木」があります。外来を受診する患者は通常一人ですが、その患者の背後に木があり、家族がいるとイメージしながら診療を行うことを模式図として表しています。この図のように患者だけでなく背後にいる家族へ視線を向けることは簡単ではありませんが、家族図を日常診療に取り入れることで、このイメージを持ちやすくなると言われています。



指導者 小川壮寛

### 医師と協同して患者さんを支援

『家庭医療専門薬剤師レジデンシー』は、4年間の教育制度として、家庭医の協力の下、運営しています。「目的」は「薬剤師の立場から『家庭医療』を実践し、地域の健康を守る薬剤師を育てる」こと。「ねらい」は「自己決定力を高め、自らの意思で行動する」「目の前の患者のみならず、周囲の環境へも配慮できるよう視野を広げる」「医療に必ず正解があるわけではないことを理解し、ベストな選択ができるよう自己研鑽を怠らない」です。そのため、「到達目標を設定し、マスカット薬局の薬剤師として勤務しながら医療機関で週1日研修を2年間行う」という特徴を有しています。「ゴー

ル」は『臨床推論に基づき、受診勧奨トリアージが行える』、『適切な薬物療法を提供できる』ことであり、一般用医薬品(OTC)の販売時などでの受診勧奨トリアージと、適切な調剤と説明によりアドヒアランスを向上させ、副作用の早期発見と発現率の低下を目指しています。



研修生 河南真依

以前は総合病院に勤務していました。様々な入院患者との出会いの中で、血糖コントロール不良により入退院を繰り返される方、ネグレクトにより社会的入院を強いられる方に関わらせて頂きました。解決のためには生物学的な思考の枠組み、アプローチのみでは対応できないと感じ、その答えが得られることを期待して家庭医療を学ぶためにレジデンシー制度での研修を希望しました。

レジデント第2期生として、現在2年の研修を終了しました。家族背景、ライフサイクルの理解を踏まえたケアの提供や、医療面接、臨床推論の技術を活かした相談応需、受診勧奨、また、他職種への理解を深めた連携、協働などを実践的に学んできました。今の自分であれば当初の問い合わせに何らかの形で対応できるのではないか、研修の手応えを感じています。

レジデンシーでは、『「家庭医療」という、医療従事者が中心となって“病気”を治療する医療ではなく、“やまい”を抱える住民が地域で生活できるよう、様々な支援の提案を行う姿』を学びました。また、“どう生きて、どう死にたいか”、そのかたの人生を物語としてとらえ、その一部に医療があること。ご家族、ご近所さんなど、そのかたを取り巻く環境がそのかたの病状を決めていることなども学びました。例えば、病状が悪化したときには、そのかたの家族に死や病気の悪化などの困難・不安・悲しみが隠れていることがあるということです。

これらを学ぶことにより、私は、住民の健康をまもり、一人ひとりに合ったベストな医療を提供できる薬剤師になりたいと思っています。



研修生 田中綾

## 特集ヨリトピックス本店改装

### 新しい地域の健康情報発信基地「街のヘルスケアショップ」が誕生！



マスカット薬局 本店は、地域の人々の健康を守るための健康情報発信基地の「場」を目指して3月20日に売り場を新しくリニューアルオープンいたしました。売り場面積は約45坪です。改装前はOTC医薬品(一般用医薬品)などの取扱いをおこなっていました。平成27年12月に株式会社クラスAネットワークを通じ、タカラスペースデザイン会社に依頼し、約1年におよぶ打ち合わせをしました。平成29年2月より着工し、店舗の営業を続けながらの改装を行いました。

以前は売り場の中央に背丈の高いスチール什器が並び、受付及び投薬カウンターからはお客様が隠れて死角になっていました。また、受付においても動線が悪くお客様から目立たず、外から店舗内の様子が見えにくい状況でした。今回の改装で床、天井、壁はもちろん照明やテーブル、ソファ、陳列什器に至るまで全てを一新しました。

新しい店舗は、お客様の利便性を向上させるためにそれぞれのコーナーを明確に配置しました。待合はゆったりと過ごせるソファを用意し、ステンドグラスが広がるホテルのロビーの様な落ち着きのある空間にしました。お薬の投薬カウンターは仕切りを設けてプライバシー保護にも配慮しています。売り場スペースは床や陳列什器を木の温かみのある色合いに変え、セレクトショップの様な風合いにしました。



無料で計れる骨密度、もの忘れ測定、血圧計、体組成計などの測定機器コーナーを整備しました。

待ち時間などを利用し自由に測定でき、薬剤師・登録販売者また管理栄養士からも健康に関するアドバイスをおこなっています。

マスカット薬局はこれからも、健康相談や健康に関するさまざまな商品を提供していく、処方箋調剤だけでなく、地域の方々が気軽に利用できる空間を提供し、お客様の健康をサポートする街のヘルスケアショップを目指します。



商品構成は従来のOTC医薬品(一般用医薬品)、衛生材料、日用雑貨だけでなく、地元企業の商品も取扱いを始めました。『まるみ麹』の甘酒や味噌など発酵食品は健康商品として注目を集めています。

また『ヒロシゲ文庫』にご協力いただき、約300冊を超える健康や食に関する書籍を導入し販売をしています。書籍と関連商品とを連動して配置することにより、これまでとは違った形で健康情報の発信が出来るようになりました。

商品の配置方法も、衣食住に関する商品ごとに配置することでよりお客様に興味を持っていただけるように工夫をしています。アロマやスキンケア商品、暮らしの生活雑貨も同様に展開しています。

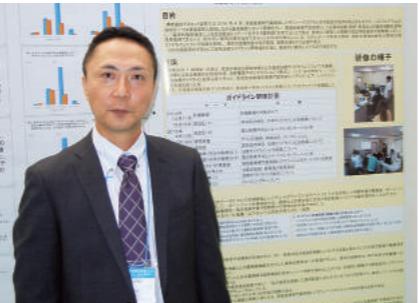


学会参加を通じて、より深い専門知識の取得とより広い視野を持った薬剤師の育成につなげています。

## 第26回 日本医療薬学会年会

2016年9月17日(土)～19日(月・祝) 京都

- 保険薬局における管理栄養士の必要性
  - ・小川壮寛、高見陽一郎、西垣沙耶、石和田光、守安洋子、安倉央、安野和浩、島田憲一、江川孝、高橋正志



- ビスホスホネート薬服用中の患者における歯科受診・副作用に対する意識調査
  - ・福嶋寛子、藤本浩之、守安洋子、高橋正志

## 第6回 日本認知症予防学会学術集会

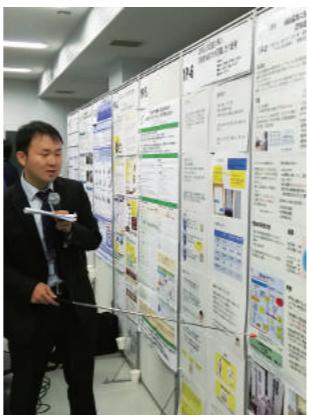
2016年10月9日(日)～10日(月・祝) 仙台

- 保険薬局におけるタッチパネル式簡易検査による認知症早期発見と専門医との連携
  - ・安倉央、安田雄、北見章、爾見慶子、堤奈央、山下梨紗、大木幹子、守安洋子、高橋正志

## 第49回 日本薬剤師会学術大会

2016年10月9日(日)～10日(月・祝) 名古屋

- 保険薬局における認知症早期発見と受診勧奨への取り組み **優秀賞受賞**
  - ・安倉央、安田雄、北見章、爾見慶子、堤奈央、山下梨紗、大木幹子、守安洋子、高橋正志



- 薬物治療ガイドライン研修における医薬品適正使用検討の取り組み
  - ・川上茂利、小川壮寛、守安洋子、杉浦聰、藤本浩之、中島利裕、高橋正志

- 顔の見える関係づくりから始まった特別養護老人ホームへの往診同行
  - ・安野和浩、杉浦聰、田中奈美、亀田祥代、薮本佳弘、岡野美香、小川壮寛、守安洋子、高橋正志



- ポリファーマシーの克服の鍵はコミュニケーションにあり
  - ～家庭医療専門薬剤師レジデンシーを研修して～
  - ・中西由恵、松下明、小川壮寛、守安洋子、中山元、賀来敦、石井雅之、豊田英嗣、川上茂利、藤本浩之、高橋正志

## 第55回 日本薬学会・日本薬剤師会・日本病院薬剤師会 中国四国支部学術大会

2016年11月5日(土)～6日(日) 岡山

- 薬物乱用防止教室において思いを託した1枚のスライドと反響のアンケート調査結果
  - ・北村正人、小川壮寛、永井久美子、若狭真知子、藤原美由紀、植田佳与杏、村上甘杏子、守安洋子、高橋正志
- 保険薬局における専門薬剤師研修制度の構築
  - ・小川壮寛、松下明、豊田英嗣、守安洋子、川上茂利、藤本浩之、高橋正志



## 第8回 日本プライマリ・ケア連合学会学術大会

2017年5月13日(土)～14日(日) 高松

- 介護系職種との知識・情報の共有を目的とした連絡ノートによる成果
  - ・北村正人、小川壮寛、守安洋子、植田佳与杏、村上甘杏子、高橋正志
- インターンシップとして海外からの薬学部学生受け入れに必要なこと
  - ・小川壮寛、松下明、守安洋子、阿蘿寛明、森山圭、高見陽一郎、江川孝、坪井誠二、高橋正志
- 保険薬局薬剤師と多職種連携による認知症早期発見の仕組み作りに向けた取り組み
  - ・安倉央、北見章、爾見慶子、堤奈央、山下梨紗、大木幹子、守安洋子、高橋正志
- 「家庭医療専門薬剤師レジデンシー」を研修して(その2)
  - ～レジデント2期生による薬局業務での実践～
  - ・河南真依、松下明、小川壮寛、守安洋子、大倉由恵、田中綾、中山元、賀來敦、松坂英樹、川上茂利、藤本浩之、島田憲一、高見陽一郎、江川孝、高橋正志



## 第11回 日本緩和医療薬学会年会

2017年6月2日(金)～4日(日) 札幌

- 終末期患者の在宅訪問開始時における薬局薬剤師の関わりについて
  - ・杉浦聰、亀田祥代、安野和浩、岡野美香、薮本佳弘、守安洋子、高橋正志



## おかやま薬学フォーラム2017

2017年6月11日(日) 岡山

- 多職種連携による認知症早期発見の仕組み作りに向けた取り組み **最優秀賞受賞**
  - ・安倉央、北見章、爾見慶子、堤奈央、山下梨紗
- 薬物乱用防止教室において思いを託した1枚のスライド
  - ・北村正人



## 第63回 日本栄養改善学会学術総会

2016年9月7日(水)～9日(金) 青森

- 保険薬局管理栄養士による認定栄養ケアステーションの取り組み
  - ・石和田光

組織体制

職員構成要員	
役員	2名
本部	8名
店舗	72名
パート	7名
派遣社員	1名
合計 90名	
平成29年6月30日現在	

部門長制度



部門長制度は、私たちマスカット薬局が目指す、健康サポート薬局とかかりつけ薬局としての役割を果たし、お客様の満足度を高めることを目的としています。部門ごとの専門性を活かしたチーム活動と部門間連携や情報共有でその機能性を高めています。これらの活動は、チームワークに支えられており、当社の事業活動の原動力にもなっています。部門長会議にて、互いの現状や課題を確認し、継続的な改善を行っています。

栄養チーム	学校薬剤師チーム											
日本原店	奈義店	本店	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

教育(共育)部門

教育部門の設置で、医療の高度化、多様化、高齢化社会の進展により、拡がる薬剤師業務の資質向上に対応しています。安全対策や医薬品情報の共有など行っています。

薬局運営部門

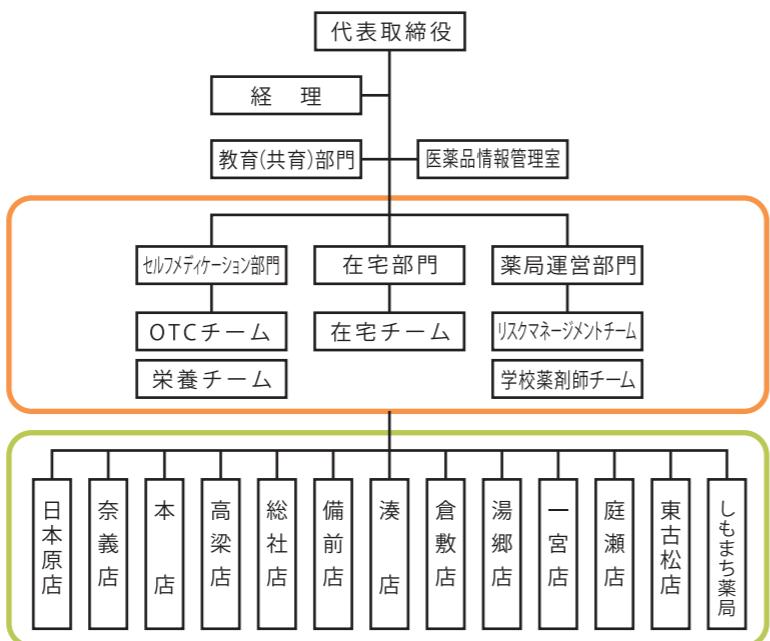
地域の幼稚園、小学校、中学校での環境衛生維持や薬局での調剤ミス・調剤過誤ゼロを目指した活動を行っています。

在室部門

高齢者人口の増加に伴い、在宅医療の重要性はますます増加しています。全店が在宅医療に取り組む中で、より質の高い在宅医療サービスの提供が出来るよう情報共有や情報提供を行っています。

セルフメディケーション部門

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行っています。



店舗運営

私たちマスカット薬局は『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』ことを経営目的と  
しています。地域の医療機関と連携し地域の皆様の健康を守るために活動しています。



## 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人平均月平均2.6時間

## リフレッシュ休暇取得制度

入社後10年を経過した職員、または、管理職職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。

2016年度の利用者はいませんでした。

2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
1名	1名	1名	1名	0名

## 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。

2016年度の育児休業の利用者は3名



## 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。

今年度の該当者は0名、再雇用勤務者は2名

2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
0名	0名	1名	2名	2名

## 障がい者雇用

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

## 女性管理職について

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こと、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28%に当たります。

2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
3名	5名	4名	4名	5名

## 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チームでの活動を重視する当薬局では、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。社外研修に2名が参加しました。

2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
0名	0名	0名	0名	2名

## トップとの定期的面談

職員ひとり一人と代表取締役、教育部門長とで、個人面談を毎年4～5月に定期的に行ってています。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、ひとり一人職員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

創業19年を迎える、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。

離職率は8.9%

## 家庭医療専門薬剤師レジデンシー

実際に家庭医療を行っている医師から医療に対する視点や考え方の指導を受けます。

保険薬局薬剤師業務を習得した後、家庭医療専門薬剤師として必要な知識や技術、態度を習得します。そして、臨床経験を積み重ねることにより、OTC(一般用医薬品)を使用するセルフメディケーションで十分なのか、医師による治療が必要なのかを判断「トリアージ」の知識や技術を備え、正しく受診勧奨を行い、地域医療に貢献できる薬剤師を育成しています。



## 事務研修会

平成28年度では、事務員・薬剤師研修会を各1回行いました。事務員研修会では、「新しい仕事を見つけるキッカケ作り」「事務員の絆を深める」を目的とした研修会を行いました。研修会で学んだ事を参考に各店舗で新たな目標を立て達成に向けて取り組んでいます。



## 薬剤師研修会

薬剤師研修会では、日本薬剤師会相談役の漆畠稔先生をお招きし『地域包括ケアの担い手を目指して～薬局と薬剤師の現状と課題～』と題して講演をしていただきました。薬局薬剤師を取り巻く環境の変化と薬局薬剤師が何を求められているのか考えさせられる研修会となりました。



## 管理者研修会

管理者研修会は、管理職を対象として年1回行っています。平成28年度は、5月に外部講師をお招きし、理念・目的・ビジョンの重要性についての研修を行いました。未来のあるべき姿を明確にとらえ、それを現実にするためには現状をしっかりと分析し、未来につなげるために今何をしなければいけないのかを考えて行動することの重要性を学ぶ研修会となりました。



## 接遇研修

日々の接遇の見直しを行うために㈱キャリアプランニングの田中初恵先生をお招きし、接遇研修を行いました。

接遇の基本となる第一印象を良くするための身だしなみ、動作、あいさつ、電話対応、言葉遣いについての講義を聴き、ロールプレイを行いました。

日々の業務で意識できていなかった部分を再確認することができ、非常に有意義な時間となりました。



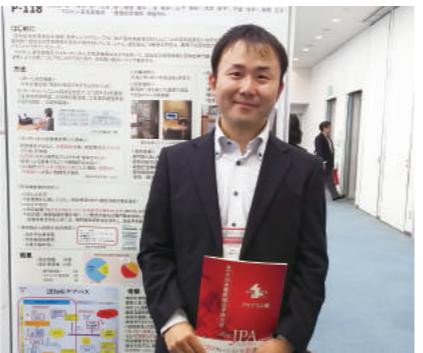
### 参加者感想

- 研修を終えて、これから自分が患者さんとどう接していくべきか改めて考えることができました。挨拶や言葉遣いなど基本的な事をやるだけではなく、相手の立場になって行動したり、いつもの会話の中にちょっとした一言を加えるなど相手に思いやりの心を持って接していくこうと思いました。立ち姿やおじぎなど動作をきれいにするだけでも印象が変わることがわかったので、これから気をつけようと思いました。

## 人材育成支援制度

### 学会参加・発表支援

人材育成を考慮して、職員は毎日、目標をもって業務を行っています。平成28年度は、日本医療薬学会年会、日本プライマリ・ケア連合学会学術大会、日本緩和医療学会年会、日本認知症予防学会学術集会、日本薬剤師会学術大会、日本薬学会・日本薬剤師会・日本病院薬剤師会中国四国支部学術大会、おかやま薬学フォーラム、日本栄養改善学会学術総会において18件の発表を行いました。安倉央が日本薬剤師会学術大会(優秀賞)、おかやま薬学フォーラム(最優秀賞)において、それぞれ受賞しました。



### 大学院博士課程支援

専攻分野について、研究者として研究活動を行い、また、専門的な業務に従事するに必要な研究能力およびその基礎となる豊かな学識を養うことを目的として学べるよう支援しています。そして、研究により、医療の質向上に貢献できるよう努力しています。

平成28年度は、1名在学中です。

平成27年度までにこの制度を使用しての博士号学位取得者は1名です。



## 各種認定薬剤師資格取得

- ・日本医療薬学会認定指導薬剤師(1名)
- ・日本医療薬学会認定薬剤師(1名)
- ・日本プライマリ・ケア認定薬剤師(2名)
- ・漢方薬・生薬認定薬剤師(2名)
- ・NST専門療法士(1名)
- ・公認スポーツファーマシスト(4名)
- ・日本在宅薬学会公認ディレクター(2名)
- ・災害医療基礎標準コースインストラクター(1名)
- ・日本集団災害医学会インストラクター(1名)
- ・日本在宅薬学会公認インストラクター(1名)
- ・日本薬剤師研修センター認定薬剤師(23名)
- ・JPALSレベル6(3名)
- ・JPALSレベル5(15名)

### NST専門療法士とは、

一般社団法人日本静脈経腸栄養学会の認定資格、「栄養サポートチーム専門療法士」の事です。

### JPALSとは、

日本薬剤師会が運営する生涯学習支援システムの事です。クリニカルラダー(CL)という段階制であり、CLはレベル1～6までが設定されており、CLレベル1を新人薬剤師程度、CLレベル5を管理薬剤師程度となります。

## 人事評価制度

全職員に対し多能者を目指して、資格・認定を取得することを奨励しています。取得者に対し、5段階評価を行い、資格手当を支給しています。教育部門は、資格・認定取得に関する情報を会社内に周知し、年度計画に基づいて支援しています。

### 平成28年度の評価対象者

薬剤師:B段階1名、D段階1名 E段階3名 管理栄養士:E段階1名 事務:D段階1名

## 表彰制度

諸々の活動を通じて会社に貢献し並びに成長した社員を、毎年行われるイノベーション発表会後の懇親会場で授賞式を行います。今年度は、8名が受賞されました。

**コントリビューションアワード:**優れた業績と創意工夫に溢れる活動により成果をあげ、自分自身の研鑽に努め、会社の発展に貢献

**マスカットアワード:**会社の理念に基づき、業績をあげ理念の実現に貢献

**チャレンジアワード:**新規分野や新しいことに積極的に取り組み会社の発展に貢献

**グッド・ジョブアワード:**担当業務に特に功績をあげ会社の発展に貢献



## 重大リスク対策(社内チェック体制)

医薬品の業務に係る医療の安全を確保するため、「医療安全管理指針」を策定しています。

調剤事故などが発生した際には、適切に対応するため、調剤事故などの情報が、全職員から開設者に速やかに報告される体制を整備しています。また、重要なインシデント事例については、社内で情報を共有し、同じ事例を繰り返さないよう対策を行っています。

社内研修として、年2回全ての全職員を対象とした医薬品の安全管理のための研修会を実施しています。

