

株式会社 平野

# 2021年 消費者志向経営フォローアップ

2021年1月1日～2021年12月31日

## 基本理念

私達は常に学習に努め、社員満足と資質向上を原動力に、今治の地に根を張った薬局業務を創造発展させ、健康で環境にやさしい生活習慣の提案とその実践に役立つ商品とサービスを提供し、地域の皆様のQOL(生活の質)の向上に貢献します。

## 【取り組み方針】

### ① 経営トップのコミットメント

・社員教育や組織体制の整備により基本理念、基本方針を共有し、経営指針の実践を通して経営者と社員の自己革新(ともに育つ)を続けます。

・保険調剤&ヘルスケアで、患者さんの立場に立った治療のサポートや健康支援を行います。

・今治の地に腰を据え、今治の皆さんに愛され信頼される企業、『なくてはならない企業』を目指します。

## 【主な取り組み実績・成果】

- ・経営理念に基づき、毎年経営指針を策定しています。年に3回チェックの会を開き、全社員で改善策を討議しています。
- ・経営陣はより良い経営体質を構築するため中小企業家同友会の活動に積極的に参加し、社員とともに学び実践しています。
- ・患者様の要望・満足度を知り、より良い医療サポートにつなげるため顧客満足度アンケートを実施し、結果に基づき改善策を実施しました。



チェックの会では進捗状況を確認し、課題の解決を討議。



患者様の立場に立ったサポートができるよう、接遇研修を実施。



## 【取り組み方針】

### ②コーポレートガバナンスの確保

・お客様からのご意見やご要望は速やかに社内で共有し、幹部会議等で改善策や是正処置を協議し、全社員に周知徹底します。

・コンプライアンスを重視し、社員による内部監査や、エコアクション21などの外部監査を定期的実施して検証し、経営の透明化に努めます。

・経営者のネットワークを活用して、いただいた意見や気づき、学びを社内で共有し、活動や取り組みに反映します。

・適正な利潤を追求し、社員教育、先進的な技術や設備の導入、情報共有や利便性向上のためのシステム導入、環境事業等への投資を継続して行います。

## 【主な取り組み実績・成果】

- ・現場責任者である薬局長が毎週情報共有を行い、各薬局に持ち帰って全社員に周知を行っています。
- ・患者様からのご意見・ご要望をいただいた場合は誠実に対応し、社内でも再発防止等の改善策を協議した上で周知徹底を行っています。
- ・ヒヤリハット・インシデント発生時には原因対策を行い、社内でも共有して再発防止を行っています。



## 【取り組み方針】

### ③ 従業員の積極的活動

・全社員が日常的に、自主的・能動的に学ぶ気風をもった『学習型企业』をめざします。

・資質向上と社員満足を原動力に、働きがいのある人間らしい雇用を促進し、社員のライフプランを保障できる企業を目指します。

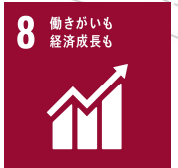
・薬物療法の専門的能力を高めるだけでなく、「人間力」の向上をめざし、社員の自主学習を支援する社員共育を強化します。

## 【主な取り組み実績・成果】

・社員の健康と働きがいのある職場づくりのため2019年より健康経営に取り組み、ラジオ体操やウォーキングの促進、管理栄養士による食物摂取頻度調査と栄養指導などを行っています。2年連続で「健康経営優良法人」の認定を取得しました。

・薬物療法の専門的能力を高めるため毎月社内勉強会を開催したり、外部研修会への自主参加の促進を行ったりしています。

・毎年、全社員が個人目標を立てて業務面・生活面においてもSDGsを意識したライフスタイルの実現を目指しています。



2021  
健康経営優良法人  
Health and productivity

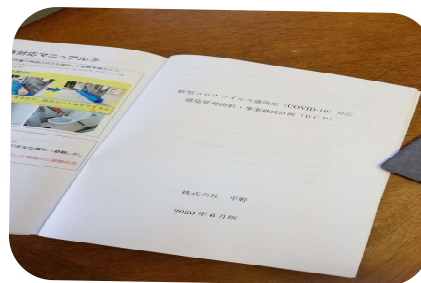
## 【取り組み方針】

### ④ 関連機関との連携による 問題発生時の対応

・医療機関として製品の品質管理を徹底し、製品やサービスに問題が発生した場合には、関係者から速やかに情報集を行い、調査結果を患者様や関係者に開示し、適切な対応に努めます。

## 【主な取り組み実績・成果】

- ・大規模災害時や感染症流行に備えたBCPを策定し、有事の際には薬剤師会と連携して医療の提供にあたります。
- ・コロナ禍で医薬品の流通が不安定ですが、患者様の服薬治療への影響が最小限となるよう、医療機関や医薬品卸業者と連携しています。
- ・サイバー攻撃時の対応マニュアルと医療情報に関する運用管理規程を定め、個人情報の保護・適正な取り扱いを行っています。



感染症対応のBCP

## 【取り組み方針】

### ⑤ 情報提供の充実と双方向の情報交換

・薬局、薬剤師、管理栄養士の職能を活かし、地域の皆様の健康増進のための情報提供や相談に乗れる人財の育成に努めます。

・健康イベントや自然体験プログラムを開催し、学びと体験による健康づくりを目指します。

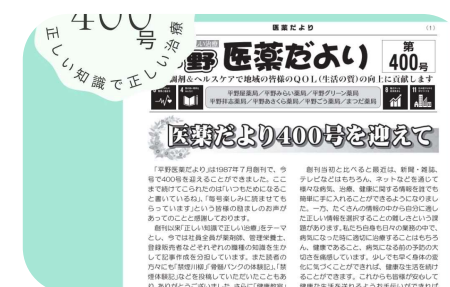
・「医薬だより」の発行や、ホームページ、各種SNSを通じて、健康維持や暮らしに役立つ情報を提供します。

## 【主な取り組み実績・成果】

- ・学校薬剤師として、学校を訪問して教室などの二酸化炭素濃度の測定や換気指導を行いました。
- ・感染予防対策を徹底したうえで、地域住民向けの健康教室を行っています。
- ・地域の交流サロンに出向き、管理栄養士が高齢者に必要な栄養などについてお話をしました。薬局で管理栄養士による食事相談も毎月実施しています。
- ・「医薬だより」では、正しい知識を持って自身の健康づくりに役立てていただけるよう、毎月情報発信を行っています。



健康教室の様子



健康情報誌「医薬だより」は創刊400号を迎えました



## 【取り組み方針】

### ⑥ 消費者・社会の要望を踏まえた 改善・開発

・保険調剤の業務改善をすすめ、地域住民の薬物に関するコンコーダンスを目指します。

・常にもっと良いサービスはないか、業界だけでなく異業種の先進例から学び、新しい薬局業務を創造することを追求します。

・地域の教育機関と連携し、インターンシップや職場体験などを通じて子どもたちに働くことについて考える機会を提供します。また、社内の環境を整備し、社員の生涯学習の機会を促進します。

## 【主な取り組み実績・成果】

- ・新型コロナウイルス感染者や医療関係者への差別・偏見のない社会を目指して、“シトラスリボン・プロジェクト”に賛同しています。
- ・2カ月半の薬学実務実習受け入れを行いました。
- ・SDGsの学習のため学童クラブの子どもたちが平野みらい薬局に見学を訪れ、平野薬局が取り組んでいる環境活動などを学びました。



子どもたちにSDGsの  
取り組みについて紹介



在宅医療サービス充実のための  
実技研修(薬剤師)



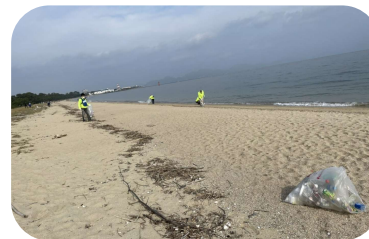
## 【取り組み方針】

### ⑥ 消費者・社会の要望を踏まえた 改善・開発

- ・地域の多職種と連携し、若者や高齢者など様々な世代の人たちが“帰れる”まちづくりに取り組みます。
- ・ESD活動推進拠点としての役割を担い、地域の環境保全活動、社会貢献活動等にも積極的に参加し、美しい地球環境作りに貢献します。
- ・SDGsの掲げる現代社会の課題を自らの問題としてとらえ、環境活動に紐づけて身近なところから行動し、持続可能な社会の実現に貢献します。

## 【主な取り組み実績・成果】

- ・医療、介護従事者からなる地域ケアネットワークに参加し、より良いサービス提供のため、学習と多職種のネットワーク作りを行っています。
- ・健康で環境にやさしい生活スタイルを広めるため、プラスチックフリー商品の取り扱いを始めました。
- ・ESD活動推進拠点として、自社の取り組みを発信。今後も多様な主体との連携、協力を深めてまいります。
- ・持続可能な社会の実現のため、再エネ100宣言に加盟し、使用する電力を100%再生可能エネルギー由来のものに変更しました。



有志社員が  
ビーチクリーンに参加

再エネ100宣言  
RE Action