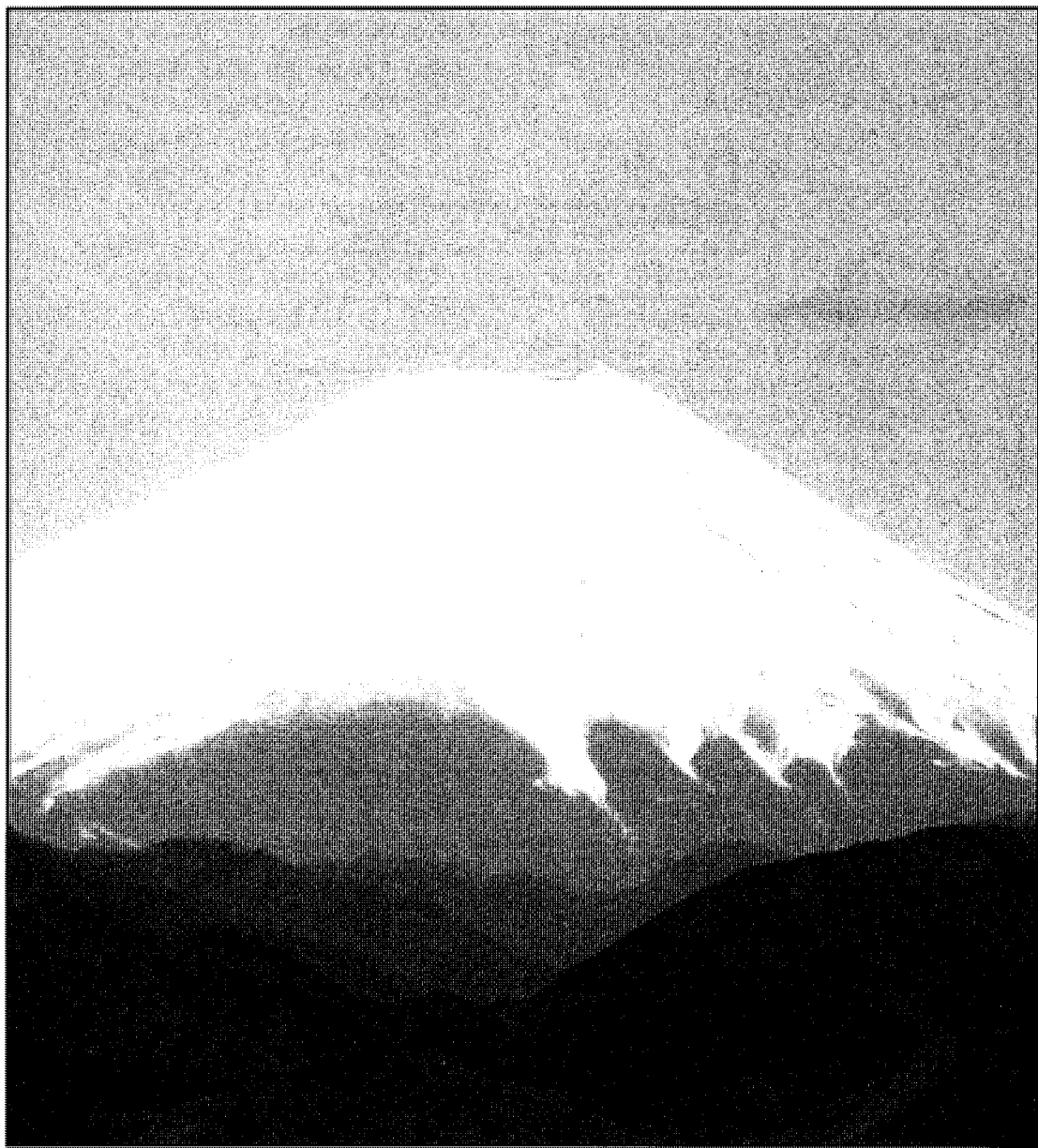




東京都家庭薬工業協同組合会報

かていやく

平成15年1月 通巻72号



かていやく

本組合は、組合員の相互扶助の精神に基づき、組合員のために必要な共同事業を行い、もって組合員の自主的な経済活動を促進し、かつ、その経済的地位の向上をはかることを目的とする。

定款 第1章 第1条(目的)より

目次

通巻72号 2003年1月25日

家庭薬発展のために……………	風 間 八左衛門…	3
新年のご挨拶……………	河 津 英 彦…	4
新春特集 『ホッと一息 私の時間』……………		5
第60回家庭薬軟式野球大会を終えて……………		11
トピックス/お客様相談業務に関する実態調査結果報告…		12
家庭薬ロングセラー物語/たこの吸出し……………		14
トピックス/『くすり物知り横丁』へようこそ!……………		16
委員会だより……………		18
総務、薬事、GMP、流通、厚生、労務、 インターネット、消費者対応、情報協業化、 広告統計資料、広報誌		
第13回GMP研修見学会レポート……………		24
家庭薬グラフィティ……………		26
事務局だより……………		28
編集後記		
表紙題字／第4代理事長	津村重舎	
表紙写真／わかもと製薬(株)代表取締役会長	牧田潔明	

家庭薬発展のために ～必要なテーマを積極的に取り上げる～

東京都家庭薬工業協同組合
理事長 風 間 八左衛門



新年あけましておめでとうございます。

ここ数年、毎年不況の話から離れられないことは残念です。昨年は日経平均株価が、バブル経済崩壊後の最低値を更新するなど、さらに厳しいものとなっております。消費誘導が抑制される傾向が強い状況の中、家庭薬業界にも影響が大きいと感じられます。

また、昨年は医薬品業界におきましては、中国製のダイエット用製品の健康被害が問題となり、一部の報道で「中国製」「生薬成分」イコール「漢方」という感覚で、漢方の安全神話が問題であるとの論調で報道がされました。当組合においても、この問題は無視できるものではなく、一般生活者やマスコミ等に対し家庭薬の正しい知識を理解していただく活動をさらに強化していくことが重要であると、改めて確認された年でもありました。

さて、昨年国会で可決されております薬事制度の改正は、当組合にとって、その影響が心配されます。今後、政令・省令等の施行細則において家庭薬

業界の意見が反映できるよう、他団体と共に努力していくよう心がけていかなければなりません。

そして、社会環境の変化が急速な時代に対応するためには、組合員各社が必要な情報を共有して利用し、また、生活者の皆様に提供していくことが重要です。このため組合では各委員会活動を通してその実現に努めております。

「日薬情報BOX Fax版2003」への家庭薬の頁の設置の継続、物流効率化事業の推進、海外情報の収集、国内外での共同展示の実施、インターネットHPによる家庭薬の啓蒙、インターネット掲示板による組合員への情報の伝達等を推進しております。

今後とも、必要なテーマは積極的に取り上げ、家庭薬の発展により、人々の健康的な生活に貢献できるよう努めてまいりますので、組合加盟各社のご協力をお願い致します。

当組合の組合員は、それぞれブランドイメージの強い商品を持っており、その強みをもっとアピールし、人々の健康的な社会生活に貢献していくという大きな役割と責任があると考えております。本年も引き続き皆様とともに目標に向かい全力を尽くすことをお誓い申し上げます。年頭の挨拶とさせていただきます。



新年のご挨拶

東京都健康局食品医薬品安全部長 河津 英彦



新年、明けましておめでとうございます。

東京都家庭薬工業協同組合の皆様におかれましては、よき新年をお迎えることとお慶び申し上げます。

また、日頃から東京都の薬務行政にご理解、ご協力をいただき厚く御礼申し上げます。

昨年4月、東京都は機構改革を行い、衛生局から都立病院を経営する病院経営本部を独立させるとともに、それ以外の部門を新しい世紀に対応した組織として健康局に改組いたしました。また、その中で医薬品や食品の安全確保、迅速な危機対応などに取り組むため薬務部と食品部門とを統合し、食品医薬品安全部（東京FDA）を設置しました。

昨年夏には、ダイエット用健康食品による死亡事例を含む健康被害が相次いで報告され、国民に大きな不安をもたらすとともに、健康指向を背景に拡大を続けてきた健康食品市場にも波紋を投げかけました。新「食品医薬品安全部」は、薬事部門と食品部門の緊密な連携のもと機動性を発揮し、都民への注意喚起や健康被害の拡大防止などに全力で取り組んだところです。

昨年11月に東京都生活文化局が発表した「都民生活に関する世論調査」によれば、都政に寄せる都民の要望は16年連続第一位であった「高齢者対策」に代わり、初めて「医療・衛生対策」がトップになりました。改めて健康局の所管事業

に対する都民の期待の大きさとその重要性に決意を新たにするとともに、これからも都民生活を守るため、医薬品や食品などの安全性の確保や健康被害の未然防止に職員心を合わせて、取り組んでまいります。

さて、昨年7月には薬事法改正が公布されました。この改正では生物由来製品の安全性確保や、医薬品の製造承認制度から販売承認制度への移行などが盛り込まれています。このような状況のなか東京都家庭薬工業協同組合の皆様も様々に対応を検討されていることと存じます。本年はさらに、法改正に基づく政省令の改正なども予定されています。

また、厚生労働省では、法改正とあわせてセルフメディケーションにおける一般用医薬品のあり方を整理するため「一般用医薬品承認審査合理化等検討会」を設置し、昨年11月に中間報告を出しております。この報告のなかでは、一般用医薬品がセルフメディケーションの重要な手段として位置づけられ有効活用されるためには、セルフメディケーションの主体である国民から求められ、信頼され、安心して使用できる医薬品でなくてはならないと書かれており、今後は家庭薬をはじめとした一般用医薬品が一層重要視され、貴組合及び組合員に対する期待も大きいものがあります。

おわりに、皆様のご健勝とますますのご繁栄をお祈りいたしまして年頭のご挨拶とさせていただきます。



と一息 私の時間

会長様・社長様のご趣味紹介

大黒柱として会社を支える東京都家庭薬工業協同組合員トップの皆さん。“会社の顔”であることが常に要求される重責にあるだけに、どなたも“ホッと一息つける”趣味の時間を大切にされています。

読書？ゴルフ？山登り？それともお仕事???
いったいどんな趣味を楽しみ、激務にいそいそと日常に安らぎを与えているのでしょうか。
家庭薬メーカーの会長様・社長様にご寄稿をお願いし、ご自身の趣味について語っていただきました。





世界でたった1枚の着物

株式会社 浅田 飴

代表取締役社長 堀内 恵美子

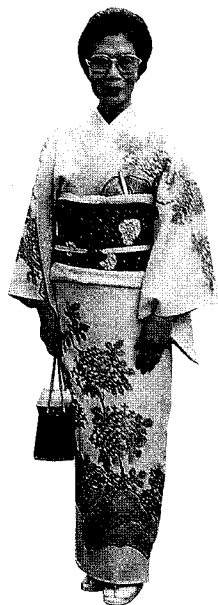
趣味とは、時間に束縛されず、1人で楽しむものと思い、本を読む、音楽を聴く、植木をいじるなどいたしていました。それが、会長になって2年近く経過したころ、何か打ち込むものを持ちたいと考えるようになり、絵は子どものころから好きでしたので、絵をとしましたが、知人の勧めで友禅染を始めることにしました。

会社人になる前は、外出は必ず和服でというくらい着物が好きでした。友禅染は、まったくの職人仕事で、力と時間と根気が必要です。65歳という年齢から始めるのは体力的に大変でしたが、手ほどきをしていただき、今では1年に1枚程度、作品を作っております。まず下絵書きから始めるのですが、これが大変でして、下絵

ができあがれば、六、七分はできた感じ
です。自生地を絵羽縫いしていただき、そ
れに藍花という染料で下絵を書き写し、
それに添って糸
目糊を置き、彩
色して水洗い。

いわゆる友禅流しを
して出来上がり。

自分で染めた着物
に袖を通す時の嬉し
さは、格別のものが
あります。普段は、土
日しかできませんの
で、連休の時など旅
行をしようか、染色を
しようか悩みます。世
の中にたった1枚し
かない着物を着ると
いうぜいたくを楽し
んでいます。



祖父に習った「仕舞」

救心製薬株式会社

代表取締役社長 堀 正典

NHKに「趣味悠々」という番組がありますが、私の場合は根が凝り性で、好きになるとのめり込んでしまいます。最初の趣味は「謡曲」でしょうか。私はおじいさん子だったので、祖父が自分の趣味としていた「謡曲」に合わせて、孫に「仕舞」をさせようと考え、6歳の私に習わせました。母は既に「鼓」と「仕舞」を習っていたので、毎年お披露目の能舞台に立ち、私も母もツレ・シテで能「法下僧」を演じられるまでになりました。幼少時代の謡曲は、腹式呼吸法を自然と体得させてくれて、後のカラオケや気功に大変役立ちました。

能の幽玄の世界や丹田に気を集め、舞い謡う仕舞から、あるご縁で中国に伝わる気功に出会いました。瞑想や気功は人間の持つ生命

の根源を自覚させてくれ、自己治癒力を
向上させるなど、ストレス解消・健康管理
にも大変お勧めです。

山は人間の生命力を回復させてくれる
ことを知り、2、3年前から山登りをはじめ、
休日に時間が取れば出かけることにし
ています。そして、山の美しい風景を写真にし
て思い出に刻むことを始めました。そのほかに
も、趣味と呼べるものがいくつかございますが、
一生趣味を持ち続け、豊かな人生を送りたい
と思います。



巡る季節を楽しむ旅

株式会社 恵命堂

代表取締役社長 柴 賢悟

ちょうど原稿を書いている今、紅葉の便りが各地で聞かれております。全国的に例年より早めだそうです。東京でも八王子の高尾山では今が見ごろだとかで、既に25万人の見物客を数えたというニュースが伝えていました。

私も11月9日、10日と京都、奈良を家内と一緒に旅をして、御所と奈良国立博物館の第54回正倉院展に参りました際には、庭園やその周辺において紅葉が四分から八分の割合で楽しむことができました。

今年は猛暑の後に秋から初冬と季節の変化がはっきりしていたようで、各地とも素晴らしい紅葉が楽しめているようです。

旅の楽しみ方については色々あるかと思

います。私の場合はどちらかというと季節に誘われて出かける傾向にありますので、春の旅行を冬に計画というのは苦手な方で、割と時間に制約されることなく自由に行動しております。季節感を享受するという点では、春の桜、夏山の高山植物、秋の高原といった具合に四季の巡りの中でさまざまな風景や、豊かな自然を体感し、楽しむことによって心も身体も思いっきりリフレッシュできているように思います。私の旅の一端を紹介させていただきました。



続ける秘訣は好きであること

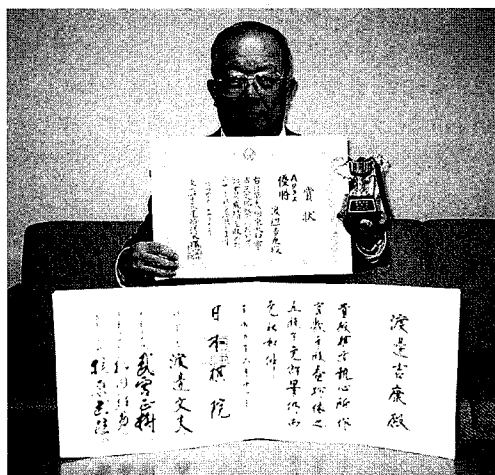
三宝製薬株式会社

代表取締役社長 渡邊 吉康

趣味は囲碁。始まりは中学生のころ、正月に会社の打ち初め会があり、見よう見まねで覚えました。強いと褒められ得意になり、病みつきとなるお定まりコース。面白さは19×19路のどこに打っても自由なところ。地や石の取り合いは動物本能に根差したものか。学生時代は山歩きが好きで、奥秩父金峰山麓のラジウム鉱泉民宿(当時、1泊素泊まりで150円?)の、「村一番」と自称する主人と打って勝ち、東京の学生さんは強いと言われ、土産にリュックいっぱい野菜をもらったことがある。

続ける秘訣は好きであること、当たり前。戦歴は、新宿区の囲碁大会で会社代表1級で優勝。日本棋院初段免状を無料でもらう。家庭菜囲碁同好会で2度優勝し、4段にされる。東大

和市に移り住み、市大会で優勝して5段にされる。日本棋院主催のアマチュア大会では4勝1敗。規定の半額でめでたく実力お墨付き5段免状を取得。毎週1回の市の碁会では、我流で定石外れのガリガリオヤジとして楽しんでます(最近、マンガ「ヒカルの碁」の影響で子どもたちの囲碁熱が盛んです)。



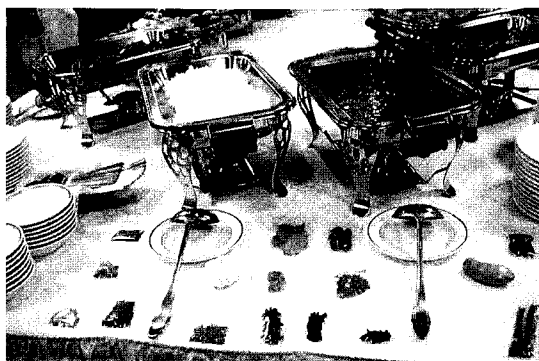
シタルの調べに乗って

株式会社 大和生物研究所
代表取締役社長 大泉 高明

50歳ともなっても多趣味といえは聞こえはいいが、手を広げすぎてどれもものにならないのが私の趣味である。若いころから山が好きで、今でも1人でテントを背負って冬の北八ヶ岳に出かけることもある。冬には必ずスキーにも行くし、週末は下手なテニスを欠かさない。しかし、人様に少しは自慢(?)できそうなのはオーディオとカレー作りだろうか。このうち、30年研究(?)してきた印度カレー作りを紹介しようと思う。

業務用の大鍋を持っているので、作るときは30人分いっぺんに作り、専用の冷凍庫に保存して、いつでも食べられるようにしている。なにしろ作るのに2日はかかる。1日目は数10種類

のスパイスを粉に挽く。これがポイントで、粉になって売っているものとは香りがまったく別物。2日目は半日かけてスープをとり、玉ネギ10数個をインドのギーという脂で数時間も炒める。これを基に各種野菜、香辛料、ココナツミルク、肉、スープなどなどで作るのだが、ルーも小麦粉も一切使わない。この2日間は家中にスパイスの香りが充満し、シタルの調べに乗って心は神秘の国インドへ!



青春の心で。

仕事も遊びも楽しく、面白く、燃えて

株式会社 ツムラ
代表取締役社長 風間八左衛門

これまで青春の心で3Eの「Enjoyment」「Entertainment」「Excitement」を大切にして、楽しく、面白く、燃えて仕事をしよう。そしてそのような風土を作りたいと思ってやってきました。私自身、仕事では大変苦しい時やつらい時がありましたが、いつも遊びの感覚で、楽しんで仕事をしてきました。その意味では、「仕事」が生涯の趣味の1番になるかもしれません。

趣味の2番目は「スポーツ全般」です。私のウリが「青春」ですので、どんなスポーツにも心を惹かれ、何にでも手を出してきました。学生時代からのスキーはこの道50数年ですし、ゴルフは入社当時から始めて40数年になります。

そんな私が、もっとも興味を持っているのはマリンスポーツです。50歳の時に小型船舶の免

許を取ってクルージングと水上スキーを始め、さらにスキューバーダイビングとジェットスキー、ボードセーリングにもチャレンジしました。その醍醐味は海と一体感を持てるところにあります。ただ最近は時間が取れないのが残念です。

これからも青春の心で仕事にも遊びにも取り組み、いつまでも「仕事が趣味」の生涯が送れるように、楽しく、面白く、燃えて仕事に当たりたいと思っています。



風と波に誘われて

原沢製薬工業株式会社
代表取締役社長 原沢 政純

私の趣味の1つにヨットがあります。世界中のヨットレースで活躍したこともある友人から「一緒にヨットやらないか？」と誘われたのがきっかけでした。それが10年くらい前だと思います。

現在のヨットは33フィートで、2年前に買い換えました。普段はマリーナ主催のレースに出たり、伊豆七島までセーリングしたりしています。偶然、大型ヨットを始めてから、だんだん風と波のとりこになってしまい、最近では、デインギー(1~2名乗りの小型ヨット)やウインドサーフィンなども休日には楽しんでいます。将来は、



TRANSPAC(ロサンゼルスからホノルルまでのレース)にも出場したいと思っています。

ヨットのトレーニングも兼ねて、学生時代にやっていた硬式テニスを数年前より始めたところ最近では、テニス部時代よりうまくなったと古い友人から冷やかされています。

老いも若きも、うまいも下手も

養命酒製造株式会社
代表取締役社長 塩澤 崇浩

会社の中に囲碁クラブ「天元会」を作って、かれこれ17~18年になります。女流アマの囲碁インストラクター馬場智弓さんに指導をお願いして、週に1回、天元会を催しています。

囲碁の魅力はなんといっても、老若男女関係なく楽しめることでしょう。60歳の年配者と6歳の幼稚園児の対局などは町の碁会所では、よく見かける光景です。また囲碁は、置石というハンデがあるので、技量の差がある人との対局でも楽しめるということもあります。老いも若きも、うまいも下手もそれなりに楽しめるのが碁です。

私自身は、大学時代に一番熱中しまして、大きな声ではいえませんが、学

業よりも身を入れてやりました。当時、父親に碁盤と碁石を隠されてしまったということもありました。おかげでというか、現在、棋力は6段で、囲碁クラブのなかでは、会の発足者として面目を保っています。会の若い人には強くなって欲しいと思いますが、仕事そっちのけというのでも困ります。囲碁には人を夢中にさせる魅力のあることを身を持って知っていますから、急に強くなる人がいたら、仕事はちゃんとやっているかと心配になるかもしれません。





“リサイクル”という可能性

株式会社 龍 角 散
代表取締役社長 藤井 隆太

幼少のころより機械類に興味を持ち、ネジがあったら回してみたいくなる性格でした。古い時計やカメラを分解しては組み立てて遊んでいたのを覚えています。そのうち近所の家の家電品修理まで引き受けたり、活動範囲はさらに拡がりをみせて現在に至っています。

修理対象の1つがパソコンです。今所有しているパソコンでもっとも古いものは95年製のエプソンPC486MV。一時は会社でも使っていましたが、社内LAN構築の際にお払い箱となりました。その後、最速のDOSマシンとして桐朋学園の同窓会で働き、子どものゲームマシンを経てさすがに調子が悪くなりスクラップを覚悟しました。しかし、当時やっと買ったマシンの

悲しそうな姿を直視できずに秋葉原のジャンク屋を走り回り、今では母親のメールマシンとして立派に動いています。

科学技術の発展には目を見張るものがあります。しかし一方では、陳腐化した機械が山のように捨てられているのも事実です。捨ててしまえばエネルギーの浪費どころか環境破壊まで引き起こしてしまうところを、少し手を加えるだけで立派に生き返るケースも多いのではないのでしょうか。

これは人材にもいえることで、雇用のミスマッチなどで厳しい目に合われている方が大勢いる現在、我々のような中小企業こそが柔軟な雇用政策によって人材のリサイクルをも可能にするのかもしれないかもしれません。



ワンショットの瞬間

わかもと製薬株式会社
代表取締役会長 牧田 潔明

趣味は自分自身の過ぎ行く人生の伴侶として、余暇の大部分の時間を割くことですから、それを通じて感ずる情感が醸し出されることが大切だと思っています。振り返りますと、学生時代から今日まで公私に渡って国内外への旅行の機会が非常に多く、その際に必ず行動を共にしたのが思い出の多いカメラたちでありました。

50年以上にもなるカメラとの付き合いですが、ここ10数年は主として「花」をモチーフとした写真に注力するようになりました。セントポーリア、シャコバ、らんなど今は亡き家内が大切に育てた数々の花。その美しさを写真に残しておきたいと、そんな気持ちから花を撮るようになりました。たとい小さな一輪の花でも、一期

一会の出会いと思ってその個性を生かした写真を撮りたいと努力しています。全神経を集中し、すべての雑念を忘れさせてくれるワンショットの瞬間が、忘れられない「ホッと一息」の瞬間なのかもしれません。

古希をひとつの区切りに『花ごころ』パートⅡを上梓したいと思っております。花を観て心に安らぎを保ち続けるよう、念じてレンズを向けてゆきたいと思っています。



第60回家庭薬軟式野球大会を終えて



第60回家庭薬軟式野球大会は、10月20日に神宮外苑軟式球場にて開始し、11月24日に養命酒製造(株)埼玉工場グラウンドにおける決勝戦にて(株)浅田飴チームが優勝して無事終了致しました。熱戦の試合経過については別表(P.26)をご覧ください。

優勝 (株)浅田飴

準優勝 養命酒製造(株)埼玉工場

3位 わかもと製薬(株)、(株)太田胃散

家庭薬軟式野球大会にとって平成14年は、第60回目の節目の大会となりました。一口に60回と言っても、毎年大会を計画し運

営してこられた諸先輩の並々ならぬご努力の賜物です。近年は毎回20数チームのメーカー、卸企業の参加を頂いていますが、関係者の親睦の場としての役割も果たしてきました。この大会が何時までも続くことを願っています。

第60回を機に第1回大会からの優勝チームを組合員のご協力を得て調べてみましたが、残念ながら全てを把握することが出来ませんでした。もしこの「かていやく72号」をご覧になってご存知の方がおられましたらぜひお教えくださるようお願い致します。

第1回大会からの優勝チーム一覧(空欄は不明)

第1回
第2回
第3回〈昭和24年〉(株)成毛商店
第4回〈昭和25年〉エスエス製薬(株)
第5回〈昭和26年〉(株)鈴木日本堂
第6回
第7回(株)鈴木日本堂
第8回東京田辺製薬(株)
第9回東京田辺製薬(株)
第10回
第11回東京田辺製薬(株)
第12回東京田辺製薬(株)
第13回〈昭和30年〉大木製薬(株)
第14回〈昭和31年〉玉置製薬(株)
第15回〈昭和32年〉(株)堀内伊太郎商店
第16回〈昭和33年〉(株)資生堂
第17回
第18回〈昭和34年〉養命酒製造(株)
第19回〈昭和35年〉六合製薬(株)
第20回〈昭和36年〉六合製薬(株)
第21回〈昭和37年〉和光堂(株)
第22回〈昭和38年〉大木製薬(株)
第23回〈昭和39年〉小林製薬(株)
第24回〈昭和40年〉(株)資生堂
第25回〈昭和41年〉和光堂(株)
第26回〈昭和42年〉養命酒製造(株)
第27回〈昭和43年〉太平化学製品(株)
第28回〈昭和44年〉養命酒製造(株)
第29回〈昭和45年〉救心商事(株)
第30回〈昭和46年〉太平化学製品(株)

第31回〈昭和47年〉(株)白元
第32回〈昭和48年〉養命酒製造(株)
第33回〈昭和49年〉(株)白元
第34回〈昭和50年〉救心製薬(株)
第35回〈昭和51年〉エスエス製薬(株)
第36回〈昭和53年〉(株)太田胃散
第37回〈昭和54年〉久光製薬(株)
第38回〈昭和55年〉養命酒製造(株)
第39回〈昭和56年〉(株)白元
第40回〈昭和57年〉(株)白元
第41回〈昭和58年〉(株)太田胃散
第42回〈昭和59年〉救心製薬(株)A
第43回〈昭和60年〉救心製薬(株)A
第44回〈昭和61年〉エスエス製薬(株)
第45回〈昭和62年〉養命酒製造(株)
第46回〈昭和63年〉救心製薬(株)A
第47回〈平成元年〉フマキラー(株)
第48回〈平成2年〉フマキラー(株)
第49回〈平成3年〉ホーユー(株)
第50回〈平成4年〉救心製薬(株)A
第51回〈平成5年〉(株)太田胃散
第52回〈平成6年〉(株)大木
第53回〈平成7年〉(株)大木
第54回〈平成8年〉(株)大木
第55回〈平成9年〉小林製薬(株)
第56回〈平成10年〉(株)大木
第57回〈平成11年〉養命酒製造(株)B
第58回〈平成12年〉(株)大木
第59回〈平成13年〉(株)大木
第60回〈平成14年〉(株)浅田飴

お客様相談業務に関する実態調査結果報告

消費者対応委員会 新田 信一
(わかもと製薬(株)商品開発室長)

I はじめに

平成14年7月、東京都家庭薬工業協同組合、全国家庭薬協議会及び大阪家庭薬協会に加盟(賛助会社を含む)する107社を対象とし、実施しました「お客様相談業務に関する実態調査」の集計結果をご報告させていただきます。

今回の調査に際しては、ご多忙の中、多くの加盟社様の多大のご協力をいただき、64.5%(69社/107社)という高い回収率での集計となりましたことに厚くお礼申し上げます。

さて、ここでは、紙面の都合上、相談業務の実態と、相談業務の社内へのフィードバックについてご報告させていただきます。

なお、集計結果の詳細につきましては、昨年12月、別途、結果概要として図表を事務局よりご報告させていただいております。また、近日、組合のホームページ上にも掲載させていただくことにしておりますので、併せてご覧いただけますようお願い致します。

II 集計結果概要

相談業務の実態と、社内へのフィードバック

1. お客様相談業務の実態

1) 対応件数

お客様相談として対応した最近1年間の件数を、相談、クレーム、提案・その他の3つに分けて調査致しました。

- ・相談件数としては、「100～999件」が39.1%(27/69)と最も多く、次いで「10～99件」21.7%(15/69)、「1000～9999件」17.4%(12/69)の順

でありました。

- ・クレーム件数としては、「10～99件」が37.7%(26/69)と最も多く、次いで「1～9件」26.1%(18/69)、「100～999件」14.5%(10/69)の順でありました。また、この中で、悪質クレームの件数について更に調査致しましたところ、幸いにして「0件」であったと71.0%(49/69)の会社が回答しておりましたが、「1～9件」20.3%(14/69)、「10～49件」4.3%(3/69)と約1/4の会社が悪質クレームを経験しておりました。
- ・提案・その他の件数としては、「0件」が36.2%(25/69)と最も多く、次いで「10～99件」26.1%(18/69)、「1～9件」21.7%(15/69)の順でありました。

2) お客様の相談方法

お客様が相談される方法で最も多いものは、「電話」で、全体の94.2%(65/69)を占めていました。

3) e-メール対応

現在、お客様からの相談に対するe-メールでの回答状況を調査しましたところ、「対応している」40.6%(28/69)、「今後予定している」7.2%(5/69)という結果が得られました。

しかしながら、今回の調査におきましては、販売店からの製品に関する問い合わせなのか、消費者からの相談に関する販売店の問い合わせなのか、クレームに対する回答なのか、どのような内容についてe-メール対応しているのかについては確認しておりません。

従来より指摘されておりますように、e-メールでの回答については、記録が残ってしまうこと、インターネット上で利用されてしまうことなどが

指摘されておりますので、慎重な対応が必要と思われま

4) クレーム量の変化 (平成12年調査時との比較)

前回調査時と比較して、「変化ない」60.9% (42/69)、「変化している」36.2% (25/69)という結果が得られました。「変化している」と回答した会社から寄せられたコメントを確認しましたところ、乳業メーカーによる乳製品食中毒、BSE、指定外添加物を使用した香料及び食品、医薬品成分を含有した健康食品等の事象に関連し、消費者が過敏に反応する、消費者の安全性に関する意識が向上してきている等の理由で増加していると推察されました。

5) 初期対応と二次クレーム

初期対応に失敗して二次クレームとなった経験を持つとの回答は23.2% (16/69)で、今回の調査では、3/4の会社で初期対応において相手とうまく対応しているという結果が得られました。

6) クレーム解決に当たった相談先

クレーム解決に当たって相談・依頼したと回答した23社 (33.3%、23/69)を対象に、具体的な相談先の機関名を上げていただきましたところ (複数回答可)、「医薬品PLセンター」が最も多く19社、次いで「同業他社」16社、「弁護士」13社という結果でした。

7) 薬局・薬店、卸からの問い合わせ

薬局・薬店及び卸からの問い合わせが増えていたと回答した27社 (39.1%、27/69)を対象に、問い合わせ先とその内容を調査した結果、「薬局・薬店からの問い合わせが増加している」77.8% (42/69)と最も多く、問い合わせ内容としては、成分、添加物、用法・用量、医療用医薬品との併用の可否、老人・小児への投与、妊婦への投与、使用期限等、製品全般にわたる内容となっていることがわかりました。

8) お客様相談業務の情報源

お客様相談業務を遂行していく上で、業務上必要な情報源について、情報が入ってくると回答した51社 (73.9%、51/69)を対象に調査 (複数回答可) しましたところ、医薬品PLセンターFAX通信31社、医薬品PLセンター年次報告18

社、業界情報29社、講習会27社などでした。

なお、医薬品PLセンターFAX通信については、11月8日実施しました研修会の講演の中でも説明がありました通り、同センターより、あくまでも経過を時系列的に解説したものであり、模範事例でないとのこと、社内での参考事例としての活用には注意が必要であると思われました。

2. 相談業務の社内へのフィードバック

1) 関連部門との連携

生産部門、品質保証部門、営業部門、営業支援部門等との連携について調査しました結果、「連携がとれている」89.9% (62/69)であり、多くの会社が社内関連部門との連携がとれていると回答していました。

2) フィードバックの現状

—製品改良、表示改善等—

お客様からの相談などが社内にてフィードバックされ、製品改良等に結びついているかについて調査しましたところ、「生かされている」62.3% (43/69)であり、約2/3の会社でお客様の声が生かされていると回答していました。

この43社を対象に、どのような点で生かされているのかについて調査 (複数回答可) しましたところ、「製品改良」27社、「添付文書・外箱表示変更」31社でした。

以上、簡単ではありますが、調査結果のご報告とさせていただきます。

この集計結果をもとに、組合員各社におかれまして、よりよきお客様相談業務が推進できますよう、消費者対応委員会として精力的に活動し、情報発信して参りたいと存じます。

今回の調査にご協力いただきました組合員各社の皆様方に、厚くお礼申し上げます。

実際には、お客様相談業務の人員構成、危機管理、新人配属の現況、教育研修、マニュアル等についても調査しておりますので、事務局から既にご送付されております集計結果概要 (図表) もぜひご一読いただけますようよろしくお願い致します。



たこの吸出し (一名 吸出し膏)

町田製薬株式会社

●「たこの吸出し」の誕生

町田製薬株式会社の創業者、町田新之助は
明治19年千葉県銚子市
に7人兄弟の長男とし



て生まれ、明治薬学
専門学校(現・明
治薬科大学)を卒
業後、開業医の書
生として、奉公し
ました。大正2年27

歳の時、現在の北区

田端に「町田可陽堂」の

商号にて製薬業と薬局を起こ
し、「たこの吸出し」を処方したときに始まりま
す。書生として奉公するかたわら、患者の中に
(特に女性)おでき等の「はれものを切開せず
に治したい」という強い希望者が沢山いたた
め、何とか切らずに膿を排膿する方法はない
かと考え「たこの吸出し」の誕生に至った訳で
す。

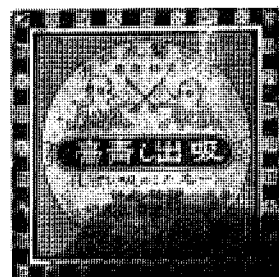
● 震災と苦難

その後順調に経営していた「町田可陽堂」で
ありましたが、大正12年関東大震災に遭い、建
物他工場を全焼し、製品の製造すらおぼつか
ない苦境に陥りますが、大正13年3月、場所を
神田山本町に転居し、「たこの吸出し」の製造
販売を再開しました。しかしこの間の痛手は
大きく、負債をかかえる事になりましたが、大
正15年8月に現在の品川区大井金小町に転居
し、社員一丸となり負債の返済にあたりました。
また、これと前後して、日本橋玉置薬業(株)を当
社の総代理店として一任し、全国販売に乗り

出しました。

●「たこの吸出 し」と貝殻容器

しかし当時は、
現在のようなプラ
スティック容器が
手に入る訳はな
く、苦慮した結果、



昭和10年のパッケージ(定価50銭)

木更津の蛤漁師の網元と話し合い、蛤の加工
業者に頼み込み、貝殻を取り寄せたのでした。
これにより昭和30年前後までは、「たこの吸出
し」と「蛤の貝殻」は切っても切れない縁にな
ったのです。

● 復興と対応

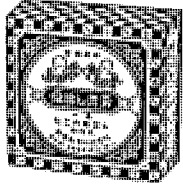
昭和20年10月、終戦からの復興をめざし工
場の再建と製剤、販売面の復活に懸命な努力
を重ね、直接全国の家庭薬問屋を廻り販売の
契約を取り付けたのでした。昭和41年創業者
町田新之助が死去し、次男町田弘が社長に就
任しました。伝統薬を現代の薬局にいかに対
応して行くかがこれからの課題です。昭和48
年以降「水銀軟膏」「ホウ酸軟膏」「ホウ酸分包」
と相次ぎ厚生省令により製造販売の中止とい
う、憂き目にもあいましたが、「たこの吸出し」
の一般薬としての根強い支持、また各問屋にも
絶大な協力もいただき乗り切ったのです。

●「たこの吸出し」についての逸話

「たこの吸出し」についての逸話が「救いの
神」(朝日新聞社編 遠藤豊吉著)で紹介され
ています。著者が小学校5年ごろ、お尻と脇腹

おできの ウミ を吸出す薬です。

たこの吸出し



(吸出し膏)

製造発売元 町田製薬株式会社
東京・笹塚 ☎(3466)2441(代)

の二ヶ所に大きな吹き出物ができ、体操の時間の跳び箱で、開脚跳び越しを行う段になって思い切った股を開くこと

り、思わず「パンザイ」と叫びたくなる開放感とあったらなかったと記述されています。

●新製品の開発

平成6年にかねてからの懸案であった新製品「ユリア軟膏」(20%尿素配合軟膏)の市販を開始し何とか、一般大衆薬として一人立ちでき



が出来ません。失敗した場合には脳天まで突き抜けるような痛みに襲われる予感がし、順番がきてもぐずぐずしていました。その時、先生が「しょうがねえヤツだ。あばちゃん(用務主事のおばさんのこと)に、『たこの吸出し』を塗ってもらってこー!』といわれ、恥ずかしい思いを我慢して塗ってもらった。ところが何日かして、膿の根が吸い出され、やがて患部がふさが

る商品を目指し努力しております。平成5年3代目社長町田美香子が就任し、創業から90年になろうとしている今、今後の展開も視野に入れ社員全員で心をついにし鋭意努力を惜しまずに、伝統薬を守り続けていきたいと強く考えております。

たこの吸出し



効能・効果

化膿性皮膚疾患、よう、ちょう等のはれものの吸出し。

成分分量(100g中)

植 物 油	35.09 g
松 脂	31.50 g
木 蝋	25.00 g

パラフィン	2.70 g
白色ワセリン	2.60 g
硫 酸 銅	2.00 g
ペルーバルサム	0.50 g
酢 酸	0.31 g
サリチル酸	0.20 g
着色剤(ギネアグリーンB)	微量

用法および用量

ガーゼ又はリント布に膏薬適量を広げずに塗り、患部の中心につけ、油紙等をのせ、絆創膏でとめ、必要があれば包帯をする。膿が出るまでは1日2回はりかえる。膿が出はじめ排膿の多い時は回数を多くはりかえ、膿が完全に出切るまで続ける。

希望小売価格

10 g	1,100円
20 g	1,600円

『くすり物知り横丁』へようこそ!

ホームページ新企画のご案内

インターネット委員会
委員長 大泉 高明

『くすり物知り横丁』はインターネット版「くすりの博物館」構想の発展型として生まれた。この「くすりの博物館」のアイデアはある偶然の出来事から生まれた。数年前、情報協業化委員会が終わった後、委員であられた喜谷実母散の喜谷前社長が1枚の古い写真を取り出された。写真はセピア色に変色した数人の記念撮影写真のようだった。喜谷前社長からは、「貴重な写真なのかもしれないが、今となっては写っている方のほとんどが誰なのかわからない、どなたかわかる人はいませんか。写真に限らず古い資料などがたくさんあるが、すでに来歴が不明なものも多い。今後はますます分からなくなり、最後は処分してしまうようになるだろう」とのことだった。

これがきっかけで、家庭薬業界にとって貴重な歴史的資料が失われるのは惜しい。なんとか貴重な資料を後世に残せないかということで生まれたのが「くすりの博物館」構想だっ

た。いろいろな資料を集めてインターネット上の博物館を建設し、その中に展示室や保存室を作ろうということである。インターネット委員会でこの議論が進むうちに、委員からたくさんアイデアが出され、「くすりの博物館」に収まりきらないものも出てきた。またこの議論の中で、家庭薬のホームページは第一義的に「お客さま」に向いているべきだとの方針も決定した。このような経過の中で「博物館」に収まらないなら、いっそのこと「町」をつくって、その中にいろいろな建物を建てたり、イベントを展開してしまうということになった。こうしてスタートしたのが『くすり物知り横丁』である。

『くすり物知り横丁』は主人公「清どん」が住む江戸時代の薬の町である。できたばかりの小さな町だが、これからいろいろな建物が建ち、いろいろなイベントが起りながら大きく発展していく。清どん(清兵衛)は町の入り口近くにある小間物屋「時代屋」にでっち奉公する14歳の男の子。この町を訪れた方は、主人公の清どんとなって薬の町を体験していく。



▲江戸時代の薬の町「くすり物知り横丁」は、ますます発展していく予定。
主人公の清どんがでっち奉公する小間物屋「時代屋」▶



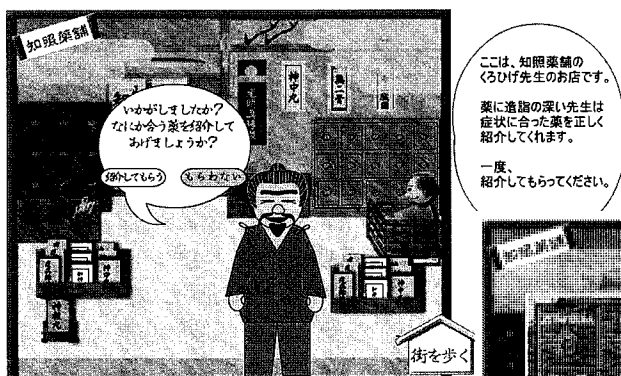


▲診療所「日だまり庵」では、“赤ひげ先生”が病気の相談に乗ってくれる

町には赤ひげ先生の異名を取る大方庵薬(おおかた、ええやん?)先生のいる診療所「日だまり庵」があり、訪れると病気の相談にのってくれる。現在は簡単なものだが、将来は薬事法上問題のない範囲で「診断システム」を組み入れようという構想もある。

町の人から黒ひげ先生と呼ばれる杉田淡白(過ぎた蛋白?)先生は薬師(くすし)で薬の専門家。知照薬舗(知ってる薬舗?)にいて、薬の紹介をしてくれる。これも今後の発展型を検討中。

その他、「しるし屋」を訪れてみると中は銭湯のような展示場で、家庭薬各社の伝統的看板やロゴマークとそのいわれなどをみること



▲黒ひげ先生こと杉田淡白さんは「知照薬舗」の薬師。薬を紹介してくれる▶

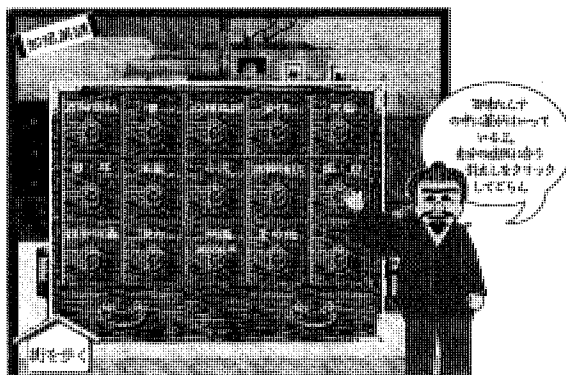
ができる。

神社や池もあり、町中をいつも子供たちがにぎやかに走り回っている。通行人の奉行所勤務の「新之助さん」に話し掛けると、薬事行政のことを教えてくれる。「みどり婆さん」は町の知恵袋で、いろいろなうんちくを聞くことができる。また、町の北にある奉行所の前には「ご意見箱」があり、町『くすり物知り横丁』を訪れたいろいろな方のご意見を受け付けている。

町はこれからも発展していく予定で、いろいろな建物が増えていったり、イベントが起こったりして大きくなっていく。現在浮上している案では、掲示板機能があって、業界内やご愛用者の意見交換ができる「集会所」、家庭薬の特長とすばらしさが易しく勉強できる「寺子屋」、家庭薬業界の貴重な資料やエピソードを分類整理、展示する「資料館」などの建物や、宝探しのゲーム性を持たせたサンプル提供企画、定期、不定期で行われるご愛用者向け販促イベントとしての「町のお祭り」などがある。

家庭薬の各企業はもちろん、家庭薬を愛する多くのご愛用者のご意見も取り入れながら、皆で楽しく「家庭薬」の町を發展させ、『くすり物知り横丁』が家庭薬メーカーとこれからのご愛用者を結ぶ架け橋となることを願っている。

(<http://www.tokakyo.or.jp/>)



委員会だより



総務委員会

委員長 牧田 潔明

「一般用医薬品承認審査合理化等検討

10月29日に委員会を開催し、平成14年度上期の組合予算の執行状況については、ほぼ例年通りとなっていることが報告された。また、家庭薬ビルの旧テナントの破産宣告による立ち退き(7月22日)により14年度のテナント収入については、旧テナントと同一条件によって2階事務室への新テナントの入居(10月18日)があったが、3、4階事務室の空室が解消しない場合にはかなりの収入減を見込まなければならない旨事務局より説明を受けた。ただし、組合代理人として弁護士事務所に依頼して交渉した結果、旧テナントの立ち退きに伴う保証金、原状回復費などの収入が確保できたので14年度の決算においては大幅な赤字は避けられる見通しであることが報告された。

なお、平成15年度の予算編成とも関係して、組合の各委員会の活動の見直し効率化についての検討と、今後一層の支出の抑制に努めるよう要望が出された。

薬事委員会

委員長 佐々木 康彦

「一般用医薬品承認審査合理化等検討

平成14年度の後半は、7月に成立した薬事法改正に伴う関係政・省令などの改正についての作業が厚生労働省において進められた一方、6月に厚生労働省医薬局長の諮問機関として設けられた「一般用医薬品承認審査合理化等検討

会」では、今後の「セルフメディケーションにおける一般用医薬品のあり方について」検討がおこなわれた。

それらに対応するため、委員会において家庭薬業界の要望を取り纏め、政・省令・通知などに関する事項は日薬連を通じ厚生労働省へ、また検討会への要望は検討会委員として参加した薬事委員長を通して、検討会の中に設けられたワーキンググループに提出してその実現に努力しました。以下に最近の薬事動向について報告します。

[1]薬事法改正プロジェクト・ワーキンググループの最近の主な検討課題について

- (1) 総括製造販売責任者、品質保証責任者、安全管理責任者、及び製造管理者間での業務がどこまで認められるかを検討し、要望書に盛り込む。
- (2) 製造販売業の許可はどこで取得すべきか、現在は特に規定していないが、製造販売業の機能があるところ、即ち主たる事務所(本社)とする考えと総括製造販売責任者がいる場所とする考えなどを整理する。
- (3) GVP(製造販売後安全管理基準)が製造販売者の許可要件及び遵守事項となるので、一般用医薬品、体外診断用医薬品については業務手順書の作成を検討中である。
- (4) GQP(製造販売業者における品質保証基準)の内容はGVPに整合性がとれるよう考慮しており、また苦情処理、回収処理等についてはGVPとすり合わせを検討中である。
- (5) 現行のGMPとGMPIの統合、原薬GMPとの整合性を図るため条文の見直しを行っている。社外の試験検査機関の利用が可となる。
- (6) 製造業の区分、許可基準
 - ①製造設備との関連で製造業の許可区分の分類を検討中である。

例えば「一般的な医薬品」と「特殊医薬品（生物由来製品、放射性医薬品等）」さらにこの「特殊な医薬品」を細分化することも検討中である。

- ②保管のみを行う業態と原薬だけの輸入業者の取り扱いをどうするか検討中である。
- (7) 申請書様式及び添付資料は、何を承認事項（製造所、製造工程、品質管理）とするかの整理中で、特に製造方法及び製造所に関する記載を、どの範囲とするかを検討中である。
- (8) 軽微な変更（省令で掲げる事項以外）の範囲、変更届の時期、添付資料などについて検討中である。（例えば、変更前30日の届出、変更後30日以内の届出、年次報告などが該当する）
- [2] 一般用医薬品承認審査合理化等検討会で取り纏めた中間報告について

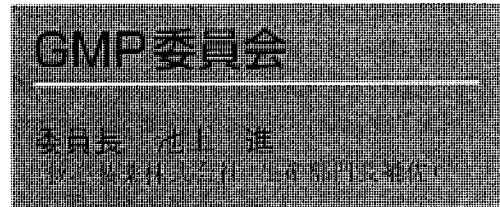
(1) 経緯

日本の医薬品市場の推移は1961年4月の国民皆保険が施行され、これを境に医薬品総生産額に対して一般用医薬品の占める生産額の比率は急激に落ち込み、現在はその生産額を維持するのがやっとの状態で、厚生労働省の医薬局もこの現状を憂慮し、その活性化のための方策を検討する目的で当該検討会を発足させ、11月8日に中間報告書が公表された。

(2) 製薬業界の立場から見た当該中間報告書

- ①有効性と安全性を両立させた医薬品開発へのシフト
- ②国民が必要とする医薬品の開発
- ・予防薬などを含めた薬効群の拡大
 - ・剤型の規制緩和
 - ・漢方薬、生薬製剤の見直し
- ③市販後調査（安全性情報の収集）の充実とその伝達
- ④承認審査の流れの改善
- ・審査体制の整備（審査の迅速化、審査の簡素合理化、承認基準の追加等）
 - ・申請区分の見直し、添付資料の軽減化（現行の申請区分6から4程度に、臨床試験の適用は最小限になど）

以上、上記[1]及び[2]の事項の今後の動向に注視していただきたい。



1. GMP研修見学会

GMP研修会を10月24、25日に富山県において包装材料メーカー〔朝日印刷(株)、阪神化成工業(株)〕及び受託工場〔ファーマパック(株)、(株)広貫堂〕において行いました。包装材料メーカーにおいては医薬品GMPに劣らない管理体制をつぶさに見学でき、また受託工場では容器成形と医薬品充填が一体で出来る新しい製造方法も見学でき、参加者から好評を得ました。来年度から改正薬事法への対応で忙しくなりますが、研修会を通して意見交換を致したいと思っておりますので、次回も多数の方が参加されることを望みます。

2. 最近の動向

11月までの日薬連の情報を簡単にお知らせします。

1) 「医薬品GMP研究会」について

第22回GMP研究会の3会場参加者は1800名で、前回より1割減でした。第23回のGMP研究会は薬事法改正関連をテーマに実施したいと考えているようです。

2) 医薬品GMP事例集の改訂について

2年間で費やして検討した結果を厚生省と調整を行い、日薬連の検討結果としてまとめ冊子として発行しました。

3) 電子記録、電子署名について

米国の21CFR part 11が国際的に明確に指針としてしめされているが、日本でそのまま適応するにはあまりにも詳細であることから、現行のGMPの基本「原本を照査・承認し、次に承認された原本に署名する。運用時には承認された原本を確実に使用する」を電子記録・署名で実施するには何を行うかをpart 11と対比して指針を検討しました。

4) 厚生科学研究について

研究課題は「医薬品の最新の品質管理システムのあり方・手法に関する研究」です。この課題の分担研究項目は以下の3項目です。

- ①医薬品の品質管理システムのあり方及び有効的・効率的手法に関する研究
- ②医薬品製剤工場のハード対応指針作成
- ③医薬品添加物の原料ルート・保管方法に関する研究

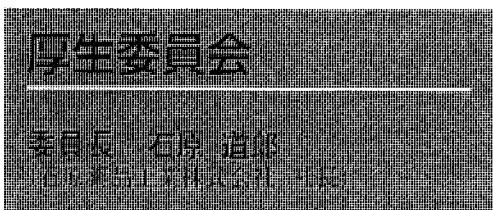


業界を取り巻く環境は一段と厳しさを増しています。OTC薬の売上不振、過激な安売問題、健康食品の不適正販売など最大の難関期を迎えているといえます。

流通委員会では、会員相互の情報交換を密にして、諸問題に対し努力しています。

平成14年10月15日に31社・31名が参加し、全国家庭薬協議会・流通委員会を開催し、次のような具体的テーマについて、意見交換を行い相互の理解を深めました。

- ①株式会社小林大薬房の自己破産と経緯について
- ②全商連中央流通懇談会報告(9月6日)
 - イ) 医薬全商連の株式化
 - ロ) 薬業サミットの開催(9月23日)
 - ハ) 中央流通懇談会、幹事会の発足
- ③最近の流通業界の動向
- ④大衆薬協議会・コード問題委員会の報告
- ⑤第3回JAPANDラッグストアショーの共同出展について

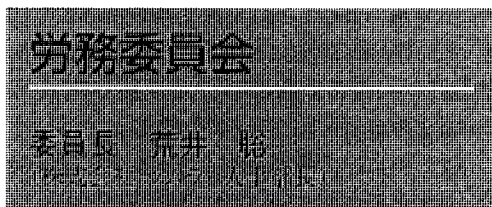


昨年秋の家庭薬軟式野球大会は、第60回を迎えた記念大会として24チームの参加をえて、当委員会に別途設けられている野球委員会の各委員のご協力を得て10月20日(日)から開催され

ました。試合は第1週に行われる予定の一部3試合がグラウンド状態不良のため順延となりましたが、その他の試合はほぼ天候に恵まれ明治神宮外苑軟式球場と養命酒製造(株)埼玉工場グラウンドにて毎日曜日、順調に試合が行われ11月24日には準決勝、決勝戦が無事終了し、(株)浅田飴が優勝しました。なお、大会の内容については別掲のグラフティをご覧ください。

また、本年秋開催予定の大会は第61回の大会となります。3月には例年ご参加頂いている組合関係の方には参加申込案内を送付する予定ですが、新たに参加ご希望の方がおいでになりましたら、是非組合事務局までご連絡ください。

東京都家庭薬工業協同組合ゴルフ会(TKGC)は原則的に隔月に開催されており、昨年後半も7月、10月に開催されました(12月は延期)。組合員の親睦の場としてより多くの組合員の参加入会をお待ちしています。



労務委員会は、7月、9月、12月、3月の年4回定例会議を開催しておりますが、例年9月に実施する会議は、ツムラの軽井沢にある保養所を貸し切りにして、一泊二日の合宿形式で行っています。

9月は宿泊を伴う合宿形式で実施しますので、時間を気にすることなく情報交換や議論を行うことができます。必然的に、参加メンバーの親睦も深まり、通常の会議では話せなかった労務問題を気楽に相談でき、情報の共有化が出来ますので、参加企業の担当者も大変楽しみにしています。また、保養所は閑静な別荘地にあり、回りは雑木林で囲まれているので、夜間に外出することがかなわないため、合宿しての会議開催場所としては最適です。

労務委員会には、現在、秋山錠剤、浅田飴、イチジク製薬、太田胃散、河合製薬、救心製薬、金冠堂、東京甲子社、トクホン、わかもと製薬、龍角散、養命酒製造、ツムラの13社が加入してお

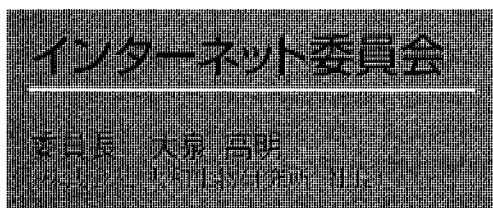
ります。9月の委員会は9月5～6日にかけて開催し、11社14名の方にご参加いただきました。

今回は、①「養命酒製造株式会社の人事制度について」、②「わかもと製薬株式会社の賃金体系について」、③「株式会社ツムラのHCIS(人事情報開示システム)について」と題して、各テーマについて養命酒の小島氏、わかもと製薬の江口氏にご講演いただきました。各社ともビジョンを持って制度改革に取り組まれ、新しい概念を取り入れながら、公正で社員の納得性の高い制度を構築されており、参加者は熱心に質問しておりました。

激変する経営環境のもとで、適正な雇用管理(人事施策、賃金施策)が経営施策の最重要課題であることは明白であり、環境変化にともなう人事労務管理の体制を確立するとともに、従業員にとってやむをえず厳しい施策を行う場合にも、明確な労務管理ビジョンを持たなければ、会社と従業員との信頼関係を大きく損なう恐れがあります。このような環境下、人事労務担当者は、先進他社事例も含めた最新情報や知識を習得して、自社文化との融合が図れる人事施策を立案し、具体的に実行していかなければなりません。

12月の委員会は12月5日に行い、「賞与交渉の経過」について話し合いましたが、今後も参加各社にとって有効な情報交換の場となるように、労務委員会を積極的に運営していきたいと考えております。

また、労務委員会で集まった各種情報について委員外の企業の方々から情報の入手希望もありますので、情報内容を整理し、組合HPの組合員専用情報掲示板に掲載して情報提供ができるよう検討したいと考えています。



当委員会は発足以来、二つの目標を設定し活動をしてきました。その第一は、インターネット

等の情報インフラを利用した「家庭薬」の啓蒙と普及を業界および一般市場に対して行うことであり、第二はインターネット等の情報インフラを用いた組合員相互の情報の共有化とコラボレーションを促進することでした。この具体策としてこれまで、組合員のインターネット環境調査、インターネット環境整備の促進提案、組合ホームページの充実、各委員会用のインターネット掲示板の作成、「日薬情報BOX Fax版」への参加などの活動を継続して行ってきました。

平成14年度の前半はこの内、組合ホームページの充実、「日薬情報BOX Fax版2003」への参加企画を中心に活動してきました。今後はインターネットベースで全国家庭薬協議会、大阪家庭薬協会、東京家庭薬工業協同組合の有機的な結合を目指して活動を展開する予定であり、今期より大阪家庭薬協会より樋屋製薬(株)坂上社長のご参加を頂き、第一歩を踏み出す事ができました。また、10月の委員会は初めて各委員が自社にいながら会議を行う電子会議として行い、成果をあげることができました。

1. 組合ホームページの充実

当委員会では組合ホームページの多角的な充実を図って来ましたが、その一環として一般のご愛用者にも楽しく「家庭薬」を理解して頂き、ご愛用者の拡大を図る目的で今回導入されたのが「くすり物知り横丁」です。業界初のインターネット上のロールプレイングゲームとなっており、利用者は主人公の「清どん」となって仮想の江戸時代のくすりの町を体験します。楽しく町を探索するうちにいろいろなイベントに出会い、知らず知らずのうちに「家庭薬」を理解し愛着を持ってもらおうとする企画です。本誌に詳しい記事がありますのでご参照ください。

この他、全国家庭薬協議会ホームページの作成、英語版ホームページの作成、大阪家庭薬協会ホームページとの連携などを行ってきました。

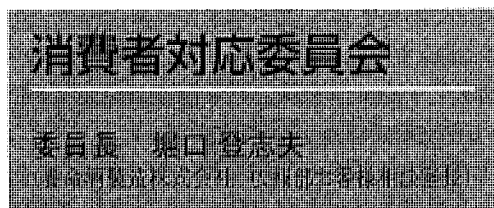
2. 「日薬情報BOX Fax版2003」

2002年版に引き続き、2003年版への全国家庭薬協議会としての参加を企画、進行了しました。2002年版は試行として無料参加(67社800品目)でしたが、2003年版より原則として受益者負担で行うこととなり、希望のあった50社254品目が

「ご利用の手引き」に掲載となります。約6万部が全国の病院、薬局の薬剤師に配布され、1年間利用されることとなります。全国薬剤師に対する「家庭薬」認知向上に資するものと期待しています。

3. 電子会議による委員会開催

10月に行われた当委員会は、初めての試みとしてインターネットを利用した「電子会議」で行いました。今回は秋山錠剂(株)宮尾委員のご協力を頂き、チャット形式で行いましたが、一回目の試みの割には大きな混乱もなく会議を進行することができました。各委員はそれぞれの自社に居られたまま、会議に臨めるためメリットも大きいと考えられます。今後、隔月に実際に集まる会議と電子会議を交互に行い検討を加えていきたいと考えております。



この半年における当委員会の主な活動は、「お客様相談業務に関する実態調査」、「東西合同消費者対応委員会」及び「消費者対応担当者研修会」と言えます。

「お客様相談業務に関する実態調査」を、昨年7月、全国家庭薬協議会並びに大阪家庭薬協会を含む家庭薬3団体合同で実施いたしました。調査内容が多岐に渡り、その結果、質問量もかなりの量になりましたが、回収率は64.5%であり、高い回収率であったと言えます、加盟各社における関心の高さが窺えました。この実態調査結果につきましては、すでに家庭薬全企業に送付致しており、また、抜粋を東家協のホームページ(組合員専用掲示板)に掲載しております。なお、ご参考までに、調査結果の一部を本号にトピックスとして紹介致しておりますのでご覧ください。

「東西合同消費者対応委員会」は、今回で5回目となりましたが、昨年9月3・4日の両日、兵庫県赤穂市内にて大阪家庭薬協会と合同で開催致しました。

主な議題としては、前述の実態調査の中間報告、前年同様に難クレーム対応事例研究を取り上げました。難クレーム対応事例研究では、参加代表6社における最近の事例を発表しあい、消費者対応に日々携わる担当者として、有意義な意見・情報交換を行うことができました。

なお、平成14年度より開始致しました大家協との委員の定例委員会における相互交流も、順調に回数を重ねており、東西メンバー同士の情報交換や親交を深める場となっております。その結果、情報の共有化が図れただけでなく、東西合同委員会の場で例年にない活発な意見交換がなされるなど、活性化に役立っております。

「第6回消費者担当者研修会」は、11月8日東京薬業健保会館にて開催いたしました。出席者は約50名と、前回同様の関心の高さと、こうした研修会に対する組合員のニーズを感じさせられました。

研修会の内容は、医薬品PLセンター事務局長竹居正純氏並びに大鵬薬品工業(株)お客様相談室清水康彦氏による特別講演、お客様相談業務に関する実態調査結果報告及びクレーム対応事例研究でした。

竹居正純氏の講演では、医薬品PLセンターの業務特性(スタンスの詳細)と主な対応事例の紹介をいただきました。続いて、清水康彦氏の講演では、消費者対応に関わる基本的な事項を中心に、初心者にも理解できる内容のお話をいただきました。また、クレーム対応事例研究では、当委員会より4名(4社)が、最近発生したクレームについてケーススタディー的に報告致しました。この研修会につきましても、今後とも、時宜に合ったテーマを題材とし、継続して開催していきたいと考えております。また、研修会終了後の懇親会においても、熱心に意見交換を行うなど、参加された皆様には、新たなネットワークづくりを行う良い機会となったようです。

今後とも、当委員会におきましては、メンバーで力を合わせ、定例委員会を中心に、様々な情報を吸収、また発信しながら、東家協加盟各会社の消費者対応に関するスキルアップを図るべく、ひとつひとつの活動に丁寧かつ積極的に取り組んでいきたいと考えております。

情報協業化委員会

委員長 藤井 隆大

株式会社 龍興 代表取締役

当委員会は平成13年度には委員会が中心となって、関東家庭薬物流システム化協議会を設け、経済産業省関東経済産業局より補助金の交付を受け物流効率化に関する調査を実施し、年度の目標を達成して昨年3月に平成13年度の事業は無事終了しました。

平成14年度も引き続き「平成14年度中小企業エネルギー使用合理化設備等導入促進対策費補助金(うち、エネルギー使用合理化物流効率化対策事業)」の交付申請を行い、関東経済産業局長より9月2日付けで交付決定を受けました。平成14年度は全国の家薬業界を一本化した事業として行うため、組合の情報協業化委員会の活動とは離れて協議会を設け事業を進めていますが、東京都家庭薬工業協同組合の事務局もメンバーに参加していますので、事業によって得られる貴重な情報は組合員に還元出来るものと期待しています。

広報広告委員会 広告統計資料部会

部会長 間部 薫一

株式会社 金福堂 常務取締役

平成13年5月の理事会で広報委員会と広告委員会が統合され、広報広告委員会として新たにスタートすることが承認されました。広報広告委員会には二つの部会(1. 広報誌部会、2. 広告統計資料部会)がございします。それでは現況報告をさせていただきます。

広告統計資料部会の主な活動業務は、旧広告委員会のひとつとして行われていた広告統計資料の作成を行うことを中心としています。現在、当部会は6社からの委員で構成され、各社が担当を決めそれぞれの資料収集を行っております。

一部の資料が2月にならないと手元に届かな

いため、平成15年の統計資料は3月のできるだけ早い時期に完成となりますが、皆様のお役に立てていただければ幸甚でございます。そして統計資料の収集・編集に際しましては、なるべく資料の継続性を確保し、過去の資料と比較し易いようにと考えております。また、実態とかけ離れた一部の資料については削除し、新しい資料と入れ替えることにいたしました。

参考までに広告統計資料の印刷部数は200部でございます。配布先は組合員に1部～2部、業界紙8社と関係業界8団体、そして厚生労働省、都庁に各4部、他となっています。

広告の表現内容や手法も刻々と変化しており、広告基準の運用の新たな流れ等の広告情報についても提供していきたいと思っております。

今後の活動といたしましては、

1. 広告媒体の多様化の現状をふまえて、広告費の効果的な使用に役立つ広告に関する各種媒体資料の収集を行う。
2. 今回の薬事法改正に伴い、広告規制についても緩和の方向へと申し入れておりますが、その結果等を含めた情報も収集していく。
3. 統計資料の中に、前年度における全業種の広告出稿の中での薬業界の特色等について解説していきたい。

広報広告委員会 広報誌部会

部会長 五十嵐 一石

東亜製薬株式会社 広報部 部長

「かていやく」編集会議は、企画会議と校正会議から成り立っています。前号でも紹介しました編集プロダクションのエニクリエイティブさんが立てた企画案を委員会で練る、といった具合に企画会議は進みます。「かていやく」が、読んで楽しいという評価がえられているとすれば、この企画によるところが大きいと思われます。薬業界の他団体にも会報があり、それぞれに編集方針があると思いますが、「家庭薬」の持つイメージにあうのは、親しみやすい会報なのではと考えています。

第13回 GMP研修見学会レポート

阪神化成株式会社、朝日印刷株式会社 ファーマパック株式会社、株式会社広貫堂

救心製薬株式会社 生産管理部 青木 登志行

平成14年10月24日、25日の2日間、好天に恵まれるなか、東京都家庭薬工業協同組合主催の第13回GMP研修見学会が富山県で開催されました。今回は阪神化成株式会社、朝日印刷株式会社、ファーマパック株式会社、株式会社広貫堂の4社のご協力による工場見学会となりました。

今回の研修は容器・包装材料の製造から医薬品製造まで、一連で見学することを目的として行われました。

最初の見学先である阪神化成株式会社は樹脂製品の製造をインジェクション成型、ブロー成型などの各種成型とスクリーン自動印刷、容器滅菌まで行っており、取り扱う商品の多くが医薬品向けであった。

製造棟では入り口の防虫対策はもとより、入室手洗い・更衣方法も医薬品工場と同じレベルで行われており、更衣後も粘着ローラーにより無塵衣に付着する恐れのある毛髪などの除

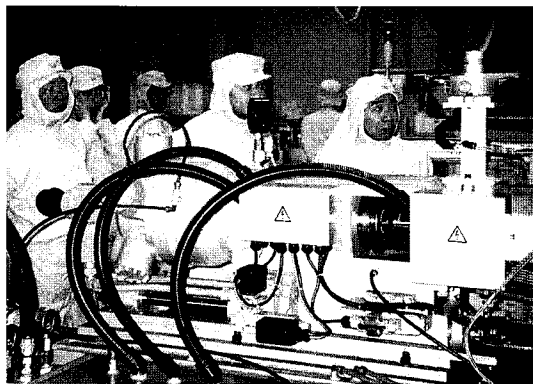
去をし、エアシャワーを通過するなど異物混入防止の対策は大変厳重な管理で行われていた。

今回は特にご厚意により製造工程を間近で見学させていただき、ブロー成型機による成型、シール印刷、組み立て、検品・包装までの工程を一連で見ることができました。

見学したブロー成型機では原料の供給から押し出し、成型、バリ取りまで1台の機械で自動加工され、搬送ベルト連結により寸法検査もライン化されていた。また、製品の均一性を図るため、樹脂の温度と成型時間には厳格な管理が必要とのことであった。

次に訪れた朝日印刷株式会社は明治5年の創業以来、今年で創立130周年を迎えられ、「パッケージも医薬品の一部」をモットーにGMPに準拠した品質管理が行われていた。

色の調肉工程では色見本にセンサーを当てるだけで調合割合を検知して、直ちに配合指示書が発行されるシステムなど、各工程で独自のコンピュータシステムの開発が行われてい





た。特に刷本検査機では、印刷・表面加工後の製品とデジタル化された元原稿が自動的に照合され、ブランク検品機では不良品の自動排出が行われるなど、結果がモニターで確認できるばかりでなく、必ず次工程に情報が伝達されるシステムが確立されていた。

また、同社では環境保全対策にも熱心に取り組まれ、塗料の水性化、資源のリサイクル化を実現された一方、生産スタッフの資質向上のため、紙器加工に関連する国家検定技能士の育成にも積極的に取り組まれ、有資格者の数は全生産部門の3割以上ということでした。第1日目の最終訪問先であるファーマパック株式会社は、最初の見学先である阪神化成株式会社と同じ阪神グループに属し、長年培ってきたブロー成型による医薬品容器の製造技術を基に、容器の成型と内容液の充てんを同時に行い、瞬時に密封することにより無菌状態で製品を製造する充てん受託を行っている。

設置した成型同時充てんシステムは主にドイツ製・アメリカ製で、ノウハウの詰まった機械であるとのことだった。

特に、液充てん後に無菌のままシールする工程では、シール時に発生する微量のカーボンを分流・除去する構造になっているそうです。

第2日目の見学先である株式会社広貫堂は明

治9年創立以来、今年で126年を迎えられ、医薬品、医薬部外品、医療用具の製造販売を行う、富山の配置薬の伝統が受け継がれた大変歴史の感じられる企業であった。

工場は管理棟、製剤棟、エキス工場、立体自動倉庫から構成され、今回は製剤棟の専用通路からの見学を行った。

1階の内服液の生産ラインでは充てんから包装・梱包、倉庫移動までオートメーション化が図られ、全体的にも新GMP適合工場として動線が確立された立派な工場であった。

今回の宿泊先である金太郎温泉での会食と並行して行われたディスカッションの場では、参加者全員の自己紹介の後、さまざまな事柄について話し合いが行われたが、薬事法改正など、現在業界が直面している現状を情報交換することができ、参加者にとって有意義な研修となった。また、今回のGMP研修見学会における2日間の工場見学では、容器の製造から包材、医薬品製造までの一連の工場見学ができたことで、参加者からは初めて目にする事が多く、大変勉強になったとの感想が多く寄せられた。

最後になりましたが、今回の研修を受け入れていただいた会社の方々には、大変親切で解りやすい説明をしていただき感謝しております。ありがとうございました。

家庭薬 グラフィティー

■第60回 家庭薬軟式野球大会

黄金時代の到来か?! 「浅田飴」が優勝!

第60回家庭薬軟式野球大会は24チームの参加によって開会。決勝戦は11月24日、養命酒製造株式会社埼玉工場グランドで行われました。

昨年、2年連続の優勝を果たし、本命の呼び声が高かった「大木」が準決勝で敗退。混戦となった今大会の頂点に立ったのは、攻守に軸となるプレーヤーを擁し、そのつない野球を展開した「浅田飴」でした。「養命酒埼玉」は昨年に続いて惜しくも準優勝。健闘が光りました。

参加選手の皆さま、お疲れさまでした。また来年もご参加いただき、素晴らしいプレーを披露してくださいことを期待しています。



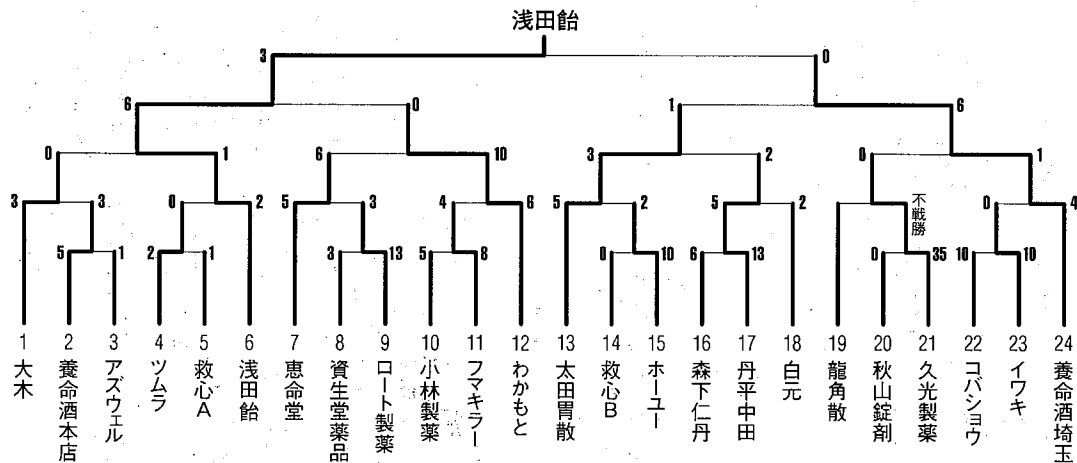
▲優勝に輝いた「浅田飴」。黄金時代の到来を予測させるほどの強さだった▶

◀準優勝の「養命酒埼玉」。来年の活躍が期待される



■薬祖神祭

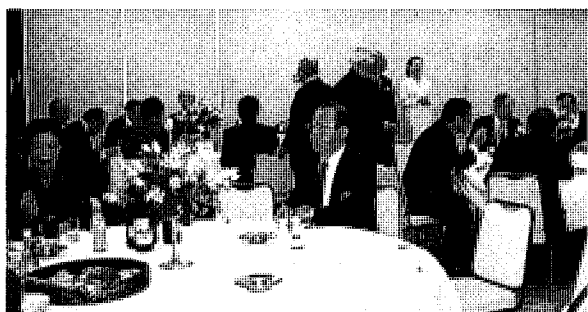
牧田副理事長の玉串奉奠（10月17日、東京薬事協会）



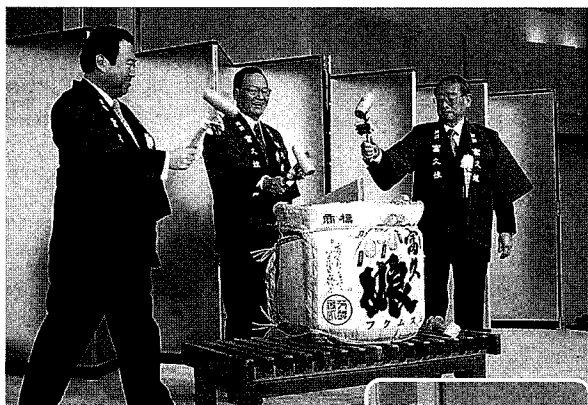
■第6回消費者対応担当者研修会
(11月8日、東京薬業健保会館)



■受賞者祝賀会兼忘年会
(12月12日、神楽坂エミール)



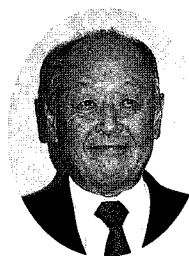
■平成15年薬業四団体新年賀詞交歓会
(1月7日、赤坂プリンスホテル)



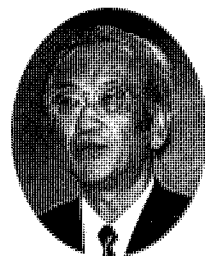
▲鏡開きをされる風間理事長(右)



■薬業四団体
薬事功労受賞者祝賀会
(11月29日、赤坂プリンスホテル)



厚生労働大臣表彰
(株)金冠堂
山崎 寅 社長



厚生労働大臣表彰
丹平製薬(株)
森 輝彦 社長

平成14年
薬業四団体薬事功労受賞者祝賀



■平成15年全国家庭薬メーカー・卸
合同新年互礼会
(1月8日、大阪・リーガロイヤルホテル)



▲ごあいさつされる風間理事長



事務局だより

●7月22日

永年にわたり家庭薬ビル2～4階のテナントであった(株)メイスンが、裁判所より破産宣告を受け退去した。改装後10月18日より(株)タコフーズが2階に入居したが、3、4階は目下入居募集中である。

●9月10日

(株)メイスンの破産管財人と組合の代理人である弁護士との間で合意書が取り交わされ、(株)メイスンと組合との間の債権債務が組合の要求に近い額で解決した。

●10月4日

第60回記念家庭薬軟式野球大会参加24チームによる主将会議を開催し、試合日程その他について打合せを行った。なお、試合は10月20日から開始し、一部試合の順延、グランド確保の問題等のため、予定より2週間遅れて11月24日に無事終了した。

●10月24日

第13回GMP研修見学会は富山市の阪神化成工業(株)、朝日印刷(株)、ファーマパック(株)、(株)広貫堂の4事業所で、多数の組合員参加のもとに開催された。終了後富山市郊外 of 金太郎温泉のホテルに移動し、懇談会を開催し薬事法改正

に伴う製造所の対応関係など最近の諸問題に関する情報交換と懇親を深めた。

●11月8日

第6回消費者対応担当者研修会が薬業健保会館5階大会議室で開催され、多数の組合員が参加され、苦情相談の対応問題、クレーム事例の発表などについて熱心に聴講された。

●11月29日

薬業四団体の平成14年度受賞者祝賀会が正午より赤坂プリンスホテルで行われた。当組合関係の受賞者は、厚生労働大臣表彰の(株)金冠堂社長山崎 寅殿及び丹平製薬(株)社長森輝彦殿であった。

●12月12日

平成14年度の組合関係者受賞者祝賀会兼忘年会が理事会終了後、神楽坂エミールにおいて開催され組合員多数が出席した。

●1月7日

薬業四団体による新年賀詞交歓会が正午より赤坂プリンスホテルで盛大に行われた。

●1月8日

全国家庭薬メーカー・卸合同新年互礼会が午後3時より大阪のリーガロイヤル3階ロイヤルホールで開催された。

編集後記

●今号の「ホッと一息 私の時間」いかがでしたでしょうか。もしかしたら、初めて自分の会社の会長、社長の趣味を知った方もいらしたかもしれません。激務に追われる会長、社長の普段と異なる一面を知っていただければと思います。さて、こうした企画をするに

つけ、できるだけ多くの方に読んでいただきたいとの思いが募ります。印刷数を増やし、各社への配布数を増やしたらどうだろうという話が編集会議で出ました。検討したいと思います。

(養命酒製造株式会社・五十嵐)

かていやく

通巻72号 2003年1月25日

編集人：東家協広報広告委員会広報誌部会

発行所：東京都家庭薬工業協同組合

〒104-0061 東京都中央区銀座8-18-16

☎ 03-3543-1786 FAX 03-3546-2792

Eメールアドレス／tokakyo@tokakyo.or.jp

http://www.tokakyo.or.jp/

