

くすり相談担当者研修会開かれる

「医師の立場からみた患者さんへの医薬情報提供のあり方」を中心に

くすり相談対応検討会では、毎月の検討会での事例検討や担当者研修会あるいは昨年から開始した事例研究会を通じて、相談対応の技術・技能の向上を図るとともに対応に関連した情報交換を行っています。各社にくすり相談窓口が開設されて4年が経過しましたが、本年3月に実施した相談窓口の現状アンケートでは、患者さんなど消費者の方からの相談件数は開設当時に比べて大幅に増加しました。これは消費者の医薬品に対する関心の高まりの現れであり、また、各社のくすり相談に対する積極的な取り組みと、相談担当者の誠意ある対応の成果として、消費者の方々に企業のくすり相談室が認知されてきた結果でもあります。そこで、本年度の研修会では、日常の医療現場で患者さんと向かい合っている医師お二人に特別講演をお願いするとともに、相談窓口の現状アンケート結果の報告と、会員会社2社からのくすり相談窓口の現状が紹介されました。研修会の概要を下記に報告します。

企業の立場からの患者さんへの医薬品情報提供のあり方は難しく、医療の現場を混乱させないように、しかも患者さんの心配や不安を和らげ、電話して良かったとの声をいただくのに、相談窓口担当者が四苦八苦しているのも事実です。最近のアンケート等で対応に最も苦慮するものとして「医師に相談を勧めても納得していただけない事例」があげられています。

実施概要

開催場所・日時

東京会場（経団連会館）

98年9月16日（水）13:30～17:00

大阪会場（薬業年金会館）

98年9月24日（木）13:30～17:00

内容

1. くすり相談対応窓口の現状アンケート集計結果の報告（宮井武彦副委員長）

本年3月に実施した第2回アンケートの結果、6ヶ月間に各社に寄せられた相談件数は204千件で、95年12月の第1回アンケート時（相談件数135千件）に比べ1.5倍に増加していた。この間各社では相談対応窓口担当者の増員や相

談担当者の社内研修の定例化、対応マニュアルの作成、製品情報のデータベース化などが進められ、増加する相談に対応する対策が取られており、一方では、インターネットや24時間FAXによる医薬品情報の提供が推進された。しかし、適正人数の配置、人材の質的向上、他部門との連携などが不十分と、経営幹部の一層の理解を求める声も多く、今後の課題も多く残っていることなどが報告されました。

2. 企業のくすり相談窓口の現状報告

ヘキスト・マリオン・ルセル(株)（篤 勝秋氏、光田伸行委員）

くすり相談窓口の組織体制、問合せ情報データベース、Q&Aデータベースの構築などの現状と、くすり相談に対するサポート体制が報告され、併せて、ヘキスト・マリオン・ルセルUSAのくすり相談対応の状況を紹介いただきました。

山之内製薬(株)（村越保則氏）

総合くすり相談窓口をめざした組織体制の状況が詳細に報告され、併せて、情報加工、製品情報データベース、製品クレーム、健康相談などのサポート機能や人的な課題（要員、育成

等)や社内連携・共有化(システムなど)についても紹介されました。

3. 特別講演「医師の立場からみた患者さんへの 医薬情報提供のあり方」

関東中央病院 耳鼻咽喉科部長 梅田悦生先生
(東京会場)

医療現場の立場から、インフォームドコンセントの重要性と難しさが述べられ、3年前からは同意を意識して説明しているものの必ずしも同意が得られているとはいえ、今後は説明・同意とともに同意の「確認」が必要であることを強調された。企業に対しては副作用症例の開示など、情報の活用とは公開できること、適応外使用に関する情報提供時には医師に覚悟を促す必要性があることなど、今後のくすり相談対応に有益なお話をご講演いただきました。

大和高田市民病院 内科医長 高橋裕子先生
(大阪会場)

4年前からセカンドドクター外来を開設して、患者さんの不安を解消するための支援をされている立場から、不安の元になっている事柄を把握することを助け、その事柄に対する知識を与え、患者さんに希望を与える方法について具体的にご講演いただきました。患者さんの不安を解消するためには不安を聴くことからはじめ、時間の経過を待つことも重要であること、これからは説明・同意と納得に加えて「希望」が必要であること、企業に対しては、外来でいつでも患者さんにも提示できる分かり易い医薬品情報集の提供を強く望まれました。

両会場合わせて約200名の参加者からアンケートを提出いただきましたが、ほぼ全員から、満足あるいは有益であった、今後も継続して開催してほしいとの意見をいただきました。アンケートで寄せられたご意見を反映した研修会を来年度も開催したいと思えます。

医薬品は適正使用によって、はじめてその性能を最大限に発揮することができます。企業のくすり相談室に寄せられる患者さんの不安や不満、心配事を聴き対応するのは簡単なことではありませんが、この積み重ねが「医薬品の適正使用」につながることを両先生のお話からも確認することが

でき、くすり相談担当者の大きな励みとなったことをまとめたいと思います。

(くすり相談対応検討会委員長 佐藤尚志)