

「消費者くすり相談のあり方に関するシンポジウム」開催される

トピックス

くすり相談対応検討会は、2月6日、如水会館（東京千代田区）において、「患者中心の医療実現への貢献を目指して－アドヒアランス向上に向けて 私たちも取り組みます－」と題し、シンポジウムを開催しました。岡本左和子先生（東京医科歯科大学大学院 博士課程医療政策講座）の基調講演に続き、企業のくすり相談担当者によるパネル発表とパネルディスカッションが行われました。当日は200名を超える参加者の中、会場からの意見も交えて「消費者くすり相談のあり方」について活発な討議が交わされました。

はじめに

くすり相談対応検討会は、2005年から「くすり相談事業10周年記念シンポジウム」をスタートさせました。2006年と2007年には、医療関係者の方々との連携や役割分担を明確にし、互いに理解できる形に発展させていくことを目的に、日本薬剤師会と合同で「くすり相談窓口のよりよい連携を求めて」と題するシンポジウムを2年連続で開催しました。2008年のシンポジウムでは、“決意表明”を発表し、2009年に“決意表明”を製薬協ウェブサイトにて「くすり相談窓口の役割・使命」として公開しました。今回は、製薬企業から医療消費者への情報提供について、もう一度振り返ることを目的に「アドヒアランス向上に向けて 私たちも取り組みます」というテーマでシンポジウムを開催しました。

基調講演

岡本 左和子先生から、「医療コミュニケーション－患者中心の医療における処方薬提供側の役割－」と題する基調講演が行われ、患者のアドヒアランス向上のための対応のあり方、考え方などのポイントが紹介されました。先生は「コミュニケーションとは、伝えたいことを伝え、フィードバックが返ってきて成り立つものである。双方向のコミュニケーションのためには“リファレンスポイント＝聞き手の理解度や環境”と“アンカーポイント＝聞き手の立脚点”を知ることが大切」と述べました。さらに、実演も交えて、「コミュニケーションの極意はペース、ペース、リード（相手に乗る、乗る、それで自分が



岡本 左和子先生

リードする)」と解説しました。

パネル発表

昨年に続き、日薬連（日本製薬団体連合会）安全性委員会 くすり相談部会長の辻澤 芳明氏をコーディネーターに、3氏のパネル発表と、参加者も交えたパネルディスカッションが行われました。

大日本住友製薬株式会社 くすり情報センターの富田 耕一氏は相談対応時の情報提供について、「企業のくすり相談窓口では、医療消費者への対応は添付文書の範囲で行うものと長く言われ続けてきました。しかし、2009年の対応検討会でのアンケート結果によると、半数の企業が添付文書の範囲を超えて情報提供する場合があると回答しています。添付文書の範囲を超えて提供する情報の代表的なものには添加物情報、有害事象、承認外の用法・用量や効能・効果などがあります」と紹介しました。

日本化薬株式会社 学術情報部 医薬品情報センター



パネルディスカッション風景

の関 淳一氏は、患者の家族から、添付文書に記載のある臨床試験の有効性や副作用の詳細に関する文献の提供を依頼された事例を紹介しました。関氏は「真の顧客である医療消費者への相談対応は、傾聴と共感の姿勢で行えば、十分でないにしても、不安や不満、そして不信を解消する手立てが見つかるのではないかと述べました。

鳥居薬品株式会社 お客様相談室の仮屋 ゆう子氏は適応外使用される薬について、「患者さんや薬剤師さんの不安や不審を解消する目的で、治療方法の説明や文献の案内をするケースがあります」と紹介し、「対応の基本は、自社製品の情報収集や評価、社内における情報共有化です」と述べました。さらに、「製薬会社のくすり相談は、医療者とのよりよいチームワークの中でサポートを続けていくことで、安心と信頼を向上させられるのではないかと結びました。

パネルディスカッション

パネルディスカッションで岡本先生は「患者さんが伝えたいことを聴けること。患者さんに話してもらう手法を身につけること」が大切と強調しました。パネル発表者からは「患者さんの立場を理解したうえで、出せる情報は出す方向に変わってきている」、「医療チームの一員との意識で電話をとっているかということ、ずいぶん考えさせられた」、「落ち着いて話を聴いて、“できること”、“できないこと”を明確に伝えることが大事」などの意見が出されました。

また、患者さんの立場からは「せっかく、企業が責任を持って行っている『くすり相談』なのだから、そこで得た情報は、医療現場にきちんとフィードバックしてもらいたい。患者サイドも、納得して治療を始めたら、義務と責任を意識しなければいけない」との意見もありました。さらに、「患者さんからのフィードバックが確実に医療者に伝えられるような仕組みを作っていくことが大事」、「添付文書や文献を、“出す”、“出さない”というレベルではなく、どのように情報提供したら患者さんのアドヒアランスに結びつくかという方向で議論して欲しい」とのアドバイスや要望が出されました。新潟薬科大学の山崎 幹夫学長は「情報提供には、必ず適切なシステム、ルール、方法がなければいけない。誠心誠意、患者さんが欲しいと思っている情報を、患者さんに合った形で提供していかないと、医療情報、医薬品情報というのは役に立たない。常にチームで行動していかなければいけない」と述べました。

おわりに

今回のシンポジウムでは、相談対応におけるコミュニケーションのあり方、医療チームの一員であることを意識して患者さんのアドヒアランス向上につながる情報提供を行うことの大切さなどを改めて認識することができました。

(くすり相談対応検討会 光岡 康広)