

トピックス

くすり相談対応検討会では医師を対象として「製薬企業のくすり相談窓口に関するインターネット調査」を実施しました。製薬企業が行う「くすり相談窓口」に対する医師の認知度が今回の調査で初めて明らかになるとともにその期待や在り方についての意見を知らることができ、今後の私たちの提言活動や方向を定めていくうえで有意義な調査となりました。

インターネット調査を行った目的と背景

くすり相談事業が開始されたのは1993年の厚生省の「21世紀の医薬品のあり方に関する懇談会」の最終報告が発端となっています。今では当たり前として定着した「MRの資格化」や「かかりつけ薬局の推進」などと並び、「患者及び一般消費者に対する情報提供体制の整備」として提言されたことを受け、開始されました。それ以前は、患者さんに療養や服薬にかかわる注意等の説明を行うのは医師や薬剤師であったため、製薬企業の情報提供対象はもっぱら医療関係者中心でした。したがって患者さんや一般消費者と接点を持つことはまずありませんでした。くすり相談事業は製薬会社の歴史の中では、歴史の浅い部門ですが、現在では患者さんや一般消費者と日常的にコミュニケーションを行う唯一の部門となっています。

提言から約20年、文字通り21世紀を迎え、くすり相談は未来の医薬品に対して患者さんの声を受け入れ「育薬」を通じて信頼性を高める機能と、患者さんが自立して自分の医療を選択する「患者中心の医療」に貢献するための機能として進化し、重要度はさらに増しています。

しかし医師に対して認知がどの程度あり、事業の内容が、どの程度理解されているのかといった調査は行われていませんでした。私たちはくすり相談で患者さんに情報提供を行う際、「医師と患者さんの信頼関係」を損なわないよう細心の注意を払っていますが、患者さんがくすり相談を利用して、詳細な情報を得ることに對し、最近の医師の考え方について把握しておくことが重要と考えました。そして医師が望む「企業の理想のくすり相談」の姿とはどの

ようなものかということも非常に興味のあるところ

です。今回、その実情を明らかにするとともに、今後の在り方の検討や内外への提言活動の参考情報を得ることを目的に、医師を対象にインターネット調査を実施しました。

調査の方法

年代、診療科、病床数など詳細プロフィールが判明しているインターネット上のパネル約16万人を有している調査会社であるマクロミル社に調査を委託しました。そのパネルの中から病院対開業医の比率、内科対外科の比率が一般実態と乖離しない割合で無作為に200例ほど抽出されるよう依頼しました。設問はWeb上に公開し、回答はボタンをクリックしながら選択し、自由意見はボックスに入力する方式としました。調査は2010年12月に実施しました。

調査の結果

集まった例数は209例で、その属性は図1の結果でした。厚労省が公表している「医師・歯科医師・薬剤師調査」の結果と比較するとほぼ同様の比率であり、偏りのないサンプル集団が抽出されていると考えられました。ただし、年代属性において、60歳以上の医師の割合が厚労省調査に比べると若干低く、これはこの年代のインターネットを利用する機会が少ないことが理由なのかもしれません。

認知度の設問はくすり相談の「コールセンター」としての認知をまず問い、患者さんからの相談まで及んでいる旨発展させた2段階の設問にしました。その結果、コールセンターを開設していることの認知としては61.3%でした。患者さんからの相談まで受

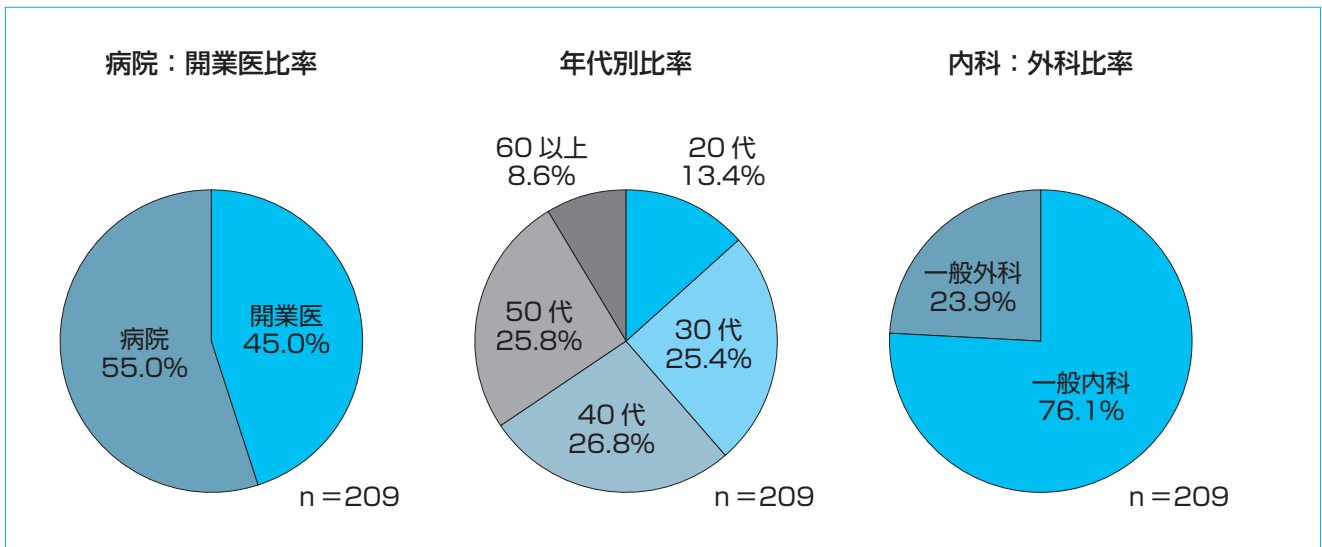


図1 調査対象医師の属性

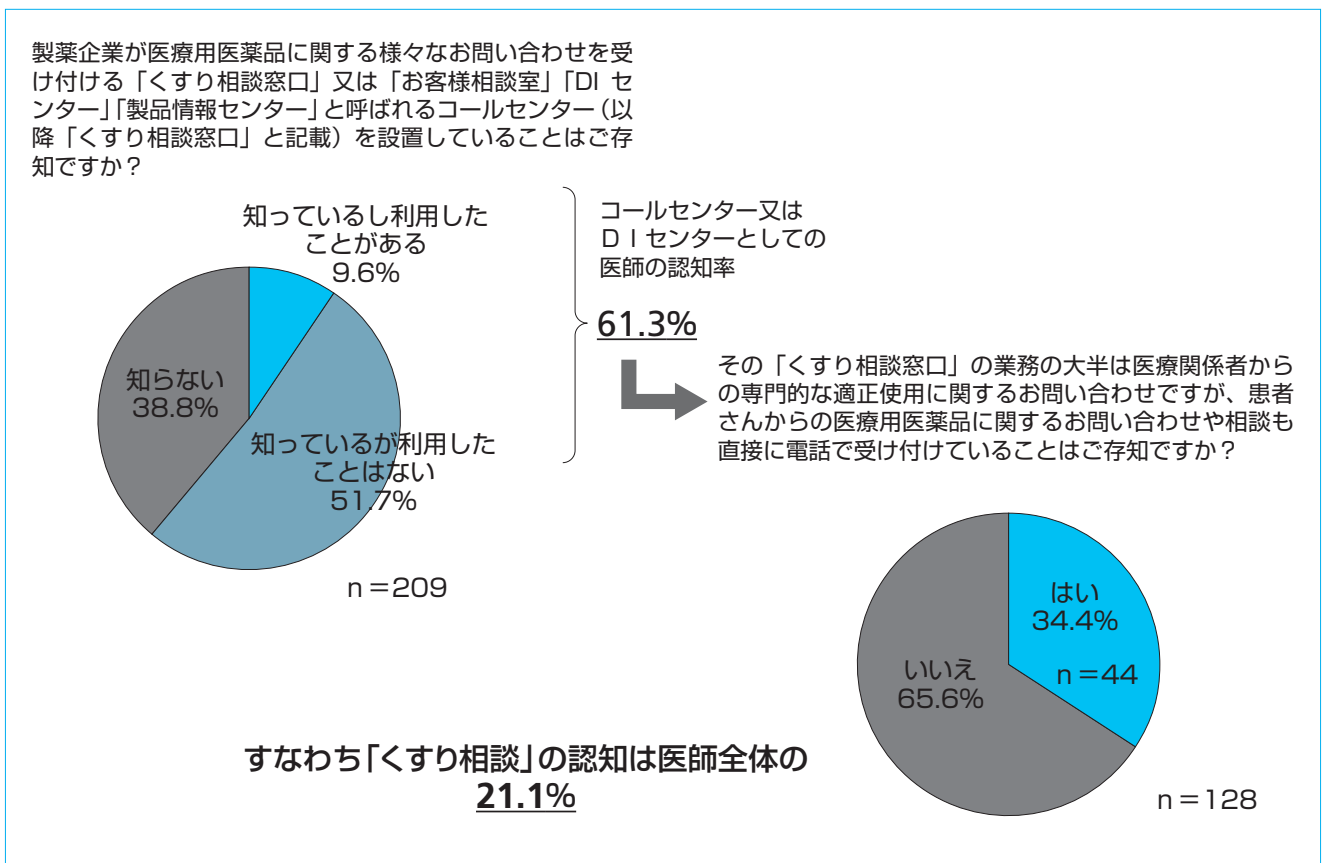


図2 認知率

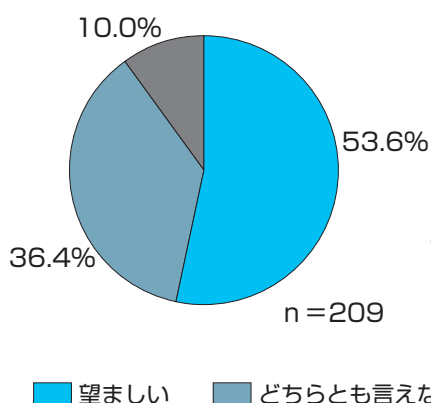
け付けているとの「くすり相談」の認知は21.1%でした(図2)。

次に患者さんへの情報提供の程度による是非を、添付文書を事例として聞いてみました。まず、①添

付文書が医薬品医療機器総合機構ホームページ等のインターネット上にすでに公開されていて誰でも自由に入手できることを知っているかどうか聞いてみました。そのうえで、くすり相談窓口からの②添付

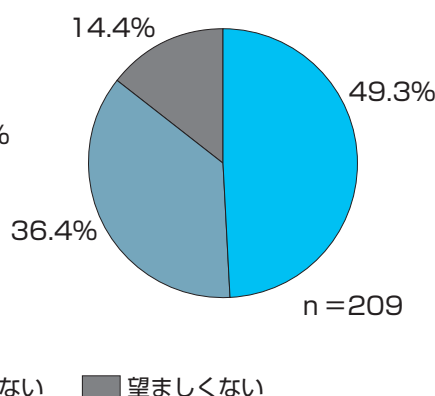
添付文書範囲での口頭説明

製薬協に加盟する各企業の「くすり相談窓口」は、患者さんに、原則として添付文書の範囲内で回答しております。この添付文書の範囲内での「患者さんへの情報提供」についてどうお考えですか？その理由も合わせてお答えください。



添付文書そのものの提供

製薬協に加盟する各企業の「くすり相談窓口」は、患者さんに、原則として添付文書の範囲内で口頭にて回答しております。患者さんの求めに応じて、添付文書を提供することについてはどうお考えでしょうか？その理由も合わせてお答えください。



添付文書の範囲を超える情報提供

製薬協に加盟する各企業の「くすり相談窓口」は、患者さんに、原則として添付文書の範囲内を口頭にて回答しております。しかし時には、添付文書の範囲を超える詳細な情報提供を直接求められる場合もあります。(例えば詳細な副作用経過、適応外使用、病態周辺情報、文献要望等) このような添付文書の範囲を超える情報提供についてどうお考えですか？その理由も合わせてお答えください。

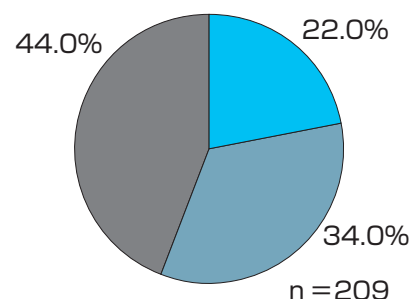


図3 情報提供度合いによる是非

文書範囲内での口頭での情報提供の是非、③添付文書を直接患者さんに手渡すことの是非、④添付文書の範囲を超える情報提供の是非、へと程度を進行させました。その結果、インターネットにて患者さんが自由に添付文書を手渡すことの認知率は39.7%でした。情報提供の程度による是非については図3の通りでした。情報提供が進むほど、反比例して望ましくない割合が増えていくものと想定していましたが、「添付文書範囲での口頭説明」や「添付文書そのものの提供」でも否定的な反応はわずかでした。自由意見を見ますと、医師が気にかけている点は、口頭にせよ文書提供にせよ「添付文書を杓子定規に捉えた解釈により、稀な副作用の強調などで患者さんの不安を煽らないで欲しい」、「医師の処方意図を察した医師の立場での情報を提供して欲しい」との意見が多く見受けられました。口頭と文書の違いというより、医師の説明と企業の説明の違いに視点が置かれていました。くすり相談の認知度は21.1%でしたが、今回の調査ではくすり相談を認知していない医師でも回答を入力するに従いその業務や本調査の意

図が説明される設問となっています。そのうえで最後に自由意見を伺ったところ、「患者さんに紹介してみたい」、「薬に関しての正しい理解を深めるお手伝いをお願いします」、「くすり相談窓口の存在をもっと世間に知らせるべきだ」とおおむね応援していただけるメッセージが得られました。

最後に

本調査結果を基本情報とし、よりよいくすり相談、よりよい患者さんへの情報提供について今後提言していく予定です。現在、都府県薬剤師会のくすり相談とのラウンドテーブルディスカッションを関西と関東の2箇所で開催しています。また、これらのアンケートとディスカッションの結果を踏まえ、医師・薬剤師を交えたシンポジウムを開催し、医療関係者が取り組んでいる「チーム医療」について、私たちもその一員に相応しい企業としての最適な役割を考え、実践していきます。

(くすり相談対応検討会 委員長 福富 康仁)