

「チーム医療とくすり相談のあり方」をテーマに薬剤師会とのラウンドテーブルディスカッションを開催

トピックス

製薬協くすり相談対応検討会・認知度向上小委員会は、6月30日(住友クラブ, 大阪)、7月28日(製薬協, 東京)の2回にわたり、患者さんからのくすり相談対応を行っている全国7都府県薬剤師会の先生方を招き、チーム医療への参画に向けて、企業くすり相談のあり方や薬剤師会との連携の可能性を探るべく意見交換を行いました。今後の企業くすり相談の方向性を定めるうえで大変有意義なディスカッションになりました。

はじめに

本ラウンドテーブルは、2010年11月に7都府県薬剤師会に実施した対面でのアンケート調査ならびに医師対象のインターネット調査結果(製薬協ニューズレターNo145.掲載)を踏まえて企画されたもので、1)患者さんへの情報提供のあり方・範囲、2)チーム医療への参画におけるくすり相談のあり方・役割、薬剤師会との連携の2点をディスカッションテーマに実施されました。なお、大阪地区では静岡県薬剤師会 大石順子氏、京都府薬剤師会 田代麻実子氏、兵庫県薬剤師会 藪下圭子氏、大阪府薬剤師会 鈴木波留子氏、東京地区では東京都薬剤師会 大波伸子氏、茨城県薬剤師会 種村閑氏、埼玉県薬剤師会 川崎裕子氏にお集まりいただき、製薬協くすり相談対応検討会・認知度向上小委員会メンバー参加のもと開催されました。「患者中心の医療」の実現に向けくすり相談の役割は何か、チーム医療にどのような形で参画ができるのか、いろいろな視点から活発な意見交換が行われました。本稿は2回の内容を総括した形で記述します。

患者さんへの情報提供のあり方・範囲 ～添付文書の範囲での情報提供の是非は～

まず、患者さんへの情報提供のあり方・範囲について、医師アンケートも踏まえディスカッションに入りました。くすり相談では原則として添付文書の範囲内で回答することとしています。医師のアンケートでは「医師の処方意図を察した医師の立場も考慮した情報提供を心がけてもらいたい」といった意見もありましたが、薬剤師会の先生側からは「公の添付文書内容からの説明は当然で、公開されている内容を説明しないほうが逆に問題」、「最も患者さんからの問合せが多い副作用情報に関しては、ネガティブな情報を提供しないがために患者さんがかえって不安に思っている

ケースは非常に多い」という意見が主流でした。しかし一方では、「特定の薬剤の副作用について新聞記事を書いたところ、患者さんが医師にその記事を持っていきました。その医師からご指摘があったから、医師と患者さんの信頼関係が悪くならないよう常に気をつけています」と留意点も紹介されました。基本的には情報は開示すべきであるが、副作用情報などはどのように患者さんにうまく伝えていけるかがポイントで、患者さんと医師との関係には常に留意しなければいけないということで参加者の意見の一致をみました。

次に、添付文書の範囲を超えた患者さんへの情報提供についてディスカッションに入りました。医師アンケートでは説明責任や主治医との連携の有無等を心配する声があがっていましたが、薬剤師会の参加者からも、「原則は添付文書の範囲内で答えるのがルールです。企業は製造販売者として薬事法を順守することが必要であり、患者さんのニーズに応じて何でも話していいということにはなりません。原則では対応できない例外事例への対応をどうするかということルールとしてしっかり決めておく必要があります」と企業側の対応スタンスについてアドバイスがありました。また、くすり相談の心得として「傾聴と迎合は違う」との示唆に富む意見がありました。「一番単純な迎合は、投薬治療が難しく必ずしも高い有効率が期待できない薬剤で、『大丈夫ですよ、ぜひ飲んでください、治りますよ』と相手の気持ちを汲んで言うてしまうことです。われわれは科学的な根拠を背景に答えなければならず、有効例の中に入るためにどういう条件があるのかを科学的に説明することが大切です。そこには毅然とした態度が必要で、薬ができることとできないことをきちんと分けて説明し、さらにフォローアップしていく必要があります」。この意見はわれわれに大きなインパクトを与える内容でした。



大阪でのラウンドテーブル風景



東京でのラウンドテーブル風景

このパートの最後にはくすり相談の役割という根幹にかかわる意見交換となり、「患者さんがどのように医師に相談すればよいかをアドバイスする、あるいは患者さん自身が自覚をして医師に聞かないといけないなと思えるよう、多少の後押しをしてあげることくすり相談の果たす大きな役割」というコンセンサスが得られました。

チーム医療への参画と求められるくすり相談のあり方

次に2つ目のテーマである、「企業くすり相談窓口がどういった形でチーム医療に貢献できるのか」について意見交換を行いました。薬剤師会の参加者からは「くすり相談は直接チーム医療にかかわることはできないが、医師や薬剤師に情報を積極的に出していきたい。そうすることで間接的にでもチーム医療につながることになる」、「メーカー個々の有用なインターネットを統括したポータルサイトのようなものを製薬協にお願いしたい。これもチーム医療の一環です」、「患者さんから頻繁に来る問合せ内容を医療関係者にフィードバックすることも有用で、くすり相談窓口を介した情報ネットワークの構築もチーム医療に貢献できると思います」といった意見が出されました。企業側からは、「患者さんからの電話を取った時点で、チーム医療にかかわっている意識を持って誠実に対応することが、身近なチーム医療への参画になる」、「疾患によっては社会全体でサポートしないといけないものがあり、患者が助けを求めてくるその1つが企業くすり相談で、その下支えになることもチーム医療の1つの形」という考え方が示されました。チーム医療への参画を踏まえ、今後の企業くすり相談窓口のあり方を考えるうえで大変意義深いディスカッションとなりました。

加えて、チーム医療に参画していくにあたって、対応スタッフの資質や知識、スキルレベルなどの評価軸や基準といったものについても意見が提案されました。

「情報の質を高めていかないと薬剤師のニーズを満たすことはできません。一方、患者さんの場合には対応の質、スキルが重要です。患者さんに対しては、過剰なくらいの丁寧さで対応したほうがいい」、「問合せ対応の中で、真のニーズは何か聴き・感じ取る能力が大切です。感性とか資質というものも重要になるかもしれません」、「電話してよかった、問題は解決しなかったが筋道が見えた、と患者さんが満足してくれればそれで成功です。そういった意義を感じながら対応してください」といった意見が出され、学術レベルの向上やスキル教育の重要性が浮き彫りになりました。

おわりに

最後に、「これから先を見据え協力していくことが大切だと思います。共通に勉強会を開いたり、ディスカッションできる部門ですので、土壌・文化は違うが協力関係を育てていければと思います」と薬剤師会の参加者から今後につながるような激励の言葉がありました。今回のラウンドテーブルを受け製薬協くすり相談対応検討会福富委員長は「『患者中心の医療』の実現に向けくすり相談のチーム医療への参画が課題になると考えています。くすり相談がチーム医療に参画する姿はどういうものか議論を深めながら一定の方向性を決めたい。製薬業界の内外に提言していくうえで示唆に富んだ意見を多数いただき本当にありがとうございました」と結び、散会となりました。今後の企業くすり相談の方向性を定めるうえで大変有意義なラウンドテーブルディスカッションになったと思います。

(くすり相談対応検討会 西塚 俊雄)