

「第111回くすり相談対応検討会 定例会」を開催

トピックス

今年度から、くすり相談対応検討会は、山下清宜新委員長(エーザイ)のもと、新たな体制としてスタートし、その最初の活動として、第111回くすり相談対応検討会 定例会を2012年5月24日(木)に東京都中央区の「日本製薬工業協会」にて開催しました。今回は、特別講演の演者として卵巣がん体験者の会「スマイリー」代表の片木美穂氏をお招きしました。48社から59名の出席者があり、大変有意義な情報の共有が行われました。

新メンバー紹介

最初に総合司会の横山民代委員(キッセイ)の指名で新メンバー16名中14名が登壇し、自己紹介で会が始まりました。

2012年度基本方針

続いて、山下新委員長から2012年度からの基本方針が紹介されました。

過去2年間の活動の成果として、くすり相談が社会貢献を果たすための7つの提言(案)をまとめたことを報告し、「今後は、新たな提言の検討と並行して、これらの提言(案)をより明確なもの、より研ぎ澄まして進化させることを活動の柱としたい」と決意を述べました。

7つの提言とは、1. 担当者の資質向上、2. 患者参加型医療へ積極的な情報提供で貢献、3. 情報提供内容や範囲の再検討、4. 患者指導用資材の提供に関する基準策定、5. 社内体制整備、6. 寄せられた情報の還元、7. 各種団体との連携、です。

さらに、山下氏は「製薬協くすり相談対応検討会は、患者さんと一般消費者のために存在しているとの大前提のもとで、ヒューマンスキルを最大限に向上させることで社会に対して信頼感・存在感・安心感のある『くすり人』とならなければならない。また、問い合わせは、貴重なナレッジ(知見・情報)として蓄積・分析・加工し

て、広く社会・社内に情報を還流していかなければならない」と、くすり相談のあるべき姿を述べました。また、それらを実現するために、運営委員会の組織を従来の『認知度向上小委員会』と『情報提供のあり方小委員会』から、今年度からそれぞれ、『存在意義の高上小委員会』と『情報スパイラルの構築小委員会』に進化させ、新たな体制に移ることを報告しました。

小委員会基本方針

『存在意義の高上小委員会』の藤井善博委員長(アステラス)から前回の定例会と、定例会以降の活動内容の報告があり、昨年度の薬剤師の先生方とのラウンドテーブルディスカッションでは「資格よりもまず資質」、「傾聴と迎合は違う」など患者対応に関する貴重な示唆を得たことと、「医療関係者に的確に情報提供していくこと自体がチーム医療への貢献につながる」との考えを述べました。しかし医師へのアンケートでは、情報入手先として、くすり相談の頻度は少ないことを指摘し、さらなる認知度の向上が必要であり、今後の小委員会の活動としては、「社内、社外の2つの視点で存在意義を整理・明文化し、さらに活動の要件、評価軸等を確定していくことから始める」と述べました。また、「昨今の透明性ガイドラインの制定を始めとした、医薬品マーケティング活動のパラダイムシフトにより企業の情報提供体制が見直されていく中で、くすり相談部門の存在意義を固めていくために、それらの潮流を捉えた提案・提言をしていきたい」と述べました。

『情報スパイラルの構築小委員会』の藤原俊之委員長(サノフィ・アベンティス)から、前身の『情報提供のあり方小委員会』でまとめられた基本方針を踏襲し、1. 患者さんが安心して医療を受けられるよう、医療関係者と患者さんの橋渡しを企業が行うこと、2. 基本的に主治医・医療関係者への相談を勧める



会場風景

とともに、企業間の情報提供の差を解消するための基準を作成すること、3. その基準としての製薬協『くすり相談対応の指針』の改訂を行うこと、が報告されました。さらに、藤原氏は「患者さんや一般消費者から年間17万件寄せられる製薬企業への問い合わせを有効活用するために、問い合わせ情報の循環システムを検討していく」と述べました。

製薬協会会社(69社：2011年)アンケートから

小野京秀委員(グラクソ・スミスクライン)から2011年に実施したアンケート結果が過去との比較で説明されました。

「患者・一般の方から添付文書を要望された場合、直接提供しますか？」の質問では、提供しない企業は65%▶58%に減少傾向でしたが、半数以上が提供しないという結果でした。「患者・一般の方から患者指導資材を要望された場合、直接提供しますか？」の質問では、提供するは22%▶14%に減少し、提供しないが50%▶59%に増加しました。小野氏は、「疾患啓発等の資材は提供するが、服薬指導にかかわる患者指導資材は提供しないなど、区別した対応が増えていることも要因かもしれない」と述べました。その他、フリーダイヤルの設置状況や時間外・休日対応の実施状況など、サービス向上のための会員各社の企業努力の経過が示されました。

問い合わせ情報還流の試み

芳田淳一委員(武田薬品)から、自社の事例が紹介されました。問い合わせ先の電話番号から担当MRを結びつけるシステムを自社内で構築し、MR自身が、PC端末とiPad, iPhoneによって、くすり相談室に寄せられた担当エリアの顧客の問い合わせを閲覧できることや、ホームページの医療関係者の専用サイトに、問い合わせ頻度に基づいた『くすり相談Q&A』を掲載していることなどが紹介されました。芳田氏は、「医療関係者を中心に問い合わせ数は増加しており、業界のプロモーション環境の変化などで、その傾向は今後も続くと予想している」と述べました。

特別講演

西塚俊雄委員(MeijiSeikaファルマ)の司会により、『医薬品に患者が期待すること～患者会活動の現場から～』のテーマで卵巣がん体験者の会「スマイリー」代表 片木美穂氏の特別講演がありました。患者さ



片木美穂氏



特別講演の様子

んにとっての薬の意味や、相談の背景にある不安など、ご自身の闘病体験や患者さんへのインタビューを通して気づかれた、くすり相談の担当者にとって、示唆に富むお話でした。片木氏は体験者会の代表として、何が不安なのかかわからない『不安』など、さまざまな患者さんの『不安』と向き合いサポートすることに尽力されていますが、「患者さんの相談電話の中で見えているのは『不安のカケラ』である。患者さん自身が話すことで本当の不安の理由が別にあることも多い。体験者会は医療者ではないので、医療相談ではなく、『医療者にどう伝えるか』の相談であることを常に自分に言い聞かせている。患者さんの自立を考え、依存されないように立つ位置を意識している」と述べました。また、電話では相手の『トーン』に合わせると共感力が増すことや、患者さんに質問されて、どう答えて良いかわからない時は、患者さんの力を信じて、オウム返しで問いかけることで、患者さん自身が自分の心と話し合う機会を作るなど、対応の真髓を教示していただきました。

終わりに

患者さんにとって治療薬は『生きていくための武器』、情報をくれる方は『命のつながりを生むもの』との片木氏のお話がありました。その期待への責任を果たすためにも、製薬協くすり相談対応検討会は『医薬品産業全体の信頼を高める成果』を世に発信していくという目標を参加者全員で共有することができました。

また、対応マナーだけでなく、患者さんの『不安』の背景を感じ取ることができる高度な洞察力・共感力が、くすり相談の担当者に求められていることを再認識しました。

(くすり相談対応検討会 藪野 浩)