

「製薬協くすり相談のあり方に関するシンポジウム」を開催

トピックス

くすり相談対応検討会は、2013年1月26日(土)、如水会館(東京都千代田区)において、「患者さんのための企業くすり相談とは」をテーマとしたシンポジウムを開催しました。今回は特別講演の演者として川久保孝氏(東京慈恵会医科大学附属病院薬剤部部長)を招き、企業くすり相談部門の対応者を中心に198名の方々の参加がありました。そして大変有意義な患者さん対応に関する情報共有が行われました。

開会の挨拶

総合司会の横山民代委員の進行のもと、始めに、山下清宜委員長より、2012年度は、患者さんやその家族のために、企業のくすり相談部門として何が出来るかを考え抜くことを活動の基本として取り組んできたことを報告するとともに「この会の活動を通して、病気が少しでも良くなりたいという患者さんの切なる思いや希望に少しでも貢献できるという気づきを得て、明日からの業務に生かしてほしい」との挨拶がありました。

活動報告

司会の宮崎厚樹副委員長は、製薬企業のくすり相談の社会的存在意義のいっそうの高上^{*}と、患者参加型医療における情報スパイラル構築の2軸で活動していることと、本会に先立ち、会員70社すべてから、くすり相談の状況に関するアンケートの回答を得たことを報告しました。

『存在意義の高上小委員会』の芳田淳一委員は、70社合計で年間230万件にも上る問い合わせがあり、過去の調査と比較して増加しており、内訳は6%が患者さん、60%が薬剤師からであること、また、くすり相談部門は1日に約20件/人の問い合わせに対応しているが半数弱の企業が対応者の人数が足りないと回答したことや、平均で年間100時間/人の研修を実施していること等を報告しました。また、問い合わせから得られた課題や改善策を経営幹部に提言するなど、適正な薬物療法の実践に貢献するための積極的な活動が求められると述べました。

※高上：より高位な品格、悟り



会場風景

『情報スパイラルの構築小委員会』の藤原俊之委員は、「責任ある情報提供を目指して、患者さんの声の分析・加工・発信と、潜在的な欲求を満たす情報の循環・還元に関する最適な仕組み作りが目標である」と述べました。また、『くすり相談対応の指針』の改訂作業を通して、業界の標準化を目指した以下の5項目を提言案として掲げることを報告しました。①患者さんに提供する副作用情報の範囲の拡大、②くすり相談窓口の電話番号のホームページへの掲載、③通話料金を企業が負担するダイヤルの導入、④時間外および休日対応の実施の推進、⑤くすり相談に寄せられた問い合わせ情報の活用(ホームページでのFAQ掲載、社内各部署への改善提案等)。

事例報告

堀尾知弘副委員長の司会のもと、以下の3題の事例報告が行われました。

内藤えり子氏(イーザイ株式会社)は「患者様への Customer Joy(顧客歓喜)提供のために」と題した報告で、「患者様には休みはない」との信念に基づき

365日問い合わせ対応をしている」と述べました。具体的取り組みとして、患者様の声にならない想いに応えるため、『顧客歓喜』を定量して“いつもと違うありがとう”を得た場合は、その経験をメンバーで共有し、患者様目線のマインドを醸成していることを紹介しました。また、医療関係者と協働した『顧客歓喜』の成功体験として、全国の薬剤師研修会での情報交換を通じて、先生方の服薬指導の工夫を資料に反映し、さらに多くの先生方に情報還元できた事例などを紹介しました。

高本昌弥氏(鳥居薬品株式会社)は「患者さん対応の取り組みと課題」と題した報告で、「変化に富むさまざまな患者さんへの対応の共通性と特殊性のバランスをとることを日々困難に感じているが、身内の病気を心配するがごとく、可能な範囲の助言を行うこと、患者さん目線の対応を絶対に忘れてはいけない」と述べました。また、患者さんの思いを知るための患者団体による社内講演会の実施や、顧客満足度向上の一環として『消費生活アドバイザー資格』の取得を奨励し、応対者の視野の拡大、自信、モチベーションの強化へ繋げ、相談業務の専門家を育成していることを紹介しました。

小嶋美子氏(製薬協患者団体連携推進委員会委員長)は「患者参加型医療をめざして～患者さんが求める医薬品の情報提供～」と題した報告で、患者団体との相互理解に基づき、共通の課題についての協働を目指し、『患者団体アドバイザーボード』、『患者団体セミナー』等の活動を展開していることを説明しました。患者と企業の双方向から見た医療用医薬品の情報提供のあり方や、患者団体における医療情報提供の取り組み事例を報告しました。また医療用医薬品の情報提供について、患者側からあげられた課題として、わかりやすさ、適切で正確な情報の選択、医薬品に関する基本的な知識・リテラシー、情報格差、主治医とのより良いコミュニケーションを紹介しました。

特別講演

小野京秀委員の司会のもと、特別講演が行われました。演者の川久保孝氏(東京慈恵会医科大学附属病院薬剤部部長)は、「企業くすり相談に期待すること」と題して、くすりの相談部門だけでなく、MRを含め



患者団体連携推進委員会
委員長 小嶋 美子氏



東京慈恵会医科大学
薬剤部 部長 川久保 孝氏

た企業の情報提供全般に関して、普段現場で考えていること、課題、希望について講演しました。DI室が、病棟薬剤師や医師からの質問に回答する際に、種々の参考資料、インターネット、図書館等での調査結果や、薬剤師の知識を駆使しても尚、疑問が解決できない場合に、企業のくすり相談に問い合わせていると述べました。また、現場で発生した問題は、解決を急いでいることが多く、なるべく早く、かつ的確に回答するためには、問い合わせの背景をうまく聞き取ることが何よりも重要であると述べました。

また、情報提供では、医療スタッフの一員として、誇りや思いやり、施設ルールの遵守など、責任を持った対応が求められるが、さらに、医療スタッフや患者さんからの意見をうまく聴取して、可能な限り、製品改良に結びつける活動をしてほしいと述べました。

会場からは、疑義紹介の内容や、くすり相談部門とMRの使い分けに関して質問がありましたが、最近では患者さんの意思や都合によって処方変更につながる疑義紹介のケースが増加していること、回答内容の性格によっては、MRとくすり相談部門がうまく連携して迅速・的確に対応するよう、貴重な助言がありました。

閉会の挨拶

仲谷博明専務理事(製薬協)は、『くすり相談対応検討会』では、より良い対応のためのメッセージを『提言』の形で発信すると述べました。また、医師と患者さんの間ですべて問題が解決し、企業への問い合わせが不要となる状況を理想とする一方で、「最後の砦として、患者さんに、企業くすり相談の存在をもっと知ってもらふ必要がある」と述べました。最後に、本日の講演の中で得られた、企業が取り組むべき課題を、とりかかれるものから、皆ですぐ始めたいと述べ、感謝の意を表しました。

(くすり相談対応検討会 藪野 浩)