

【連載 〈11〉】 対応の指針、今秋に大幅改訂 若杉くすり相談委員長

2025/9/12 04:30



日本製薬工業協会のくすり相談対応検討会は今秋、会員会社向けに作成している「くすり相談対応の指針」を大幅に改訂する予定だ。改訂の柱となるのは3項目で、▽デジタル活用による顧客の医薬品情報アクセスの向上▽メディカルコミュニケーターの能力向上▽相談窓口

に寄せられた声の活用促進—に関連する内容を盛り込む方向だ。同検討会の若杉昌宏委員長は、改訂を通じて「各社のくすり相談対応の質の向上に貢献したい」と意気込む。

相談検討会が立ち上がったのは1995年。相談検討会が対応指針を策定したのも同年だ。若杉委員長によると、会員企業のくすり相談対応窓口の質向上などを目的としたマニュアルとして作った。その後、関係法令などに準拠するため改訂を重ね、現行の対応指針は2020年に改訂した第6版となる。製薬業界を取り巻く環境の変化を踏まえ、今回、第7版への改訂を決めた。



くすり相談対応検討会の若杉委員長

相談検討会では、対応指針をより実用的で使いやすいものにするため、24年度から改めてくすり相談対応を巡る課題を抽出してきた。そこで浮かび上がった主な項目を改訂の柱に据え、現状の課題をなるべく網羅する。若杉委員長は「会員企業が整備している社内向けマニュアル作成や相談対応で困った際に、参照できる指針にしたい」と話す。

● 対応の「べからず集」も

各社のくすり相談窓口には、患者のほかに、医師や薬剤師など、さまざまな関係者から問い合わせがある。若杉委員長は、医療現場などで働き方改革が進められていることも踏まえ、24時間いつでも情報提供できる体制の整備が課題になっていると指摘。具体的には「電話以外に、デジタルチャンネルを通じた情報提供が求められている」と説明する。このため今回の改訂では、各社がウェブサイトに掲載するFAQ（よくある質問）を作成する際の留意点などを明記する考え。

相談窓口のオペレーターである「メディカルコミュニケーター」の対応能力向上も課題の一つだ。近年、一般市民から専門性の高い質問が寄せられることが増えている。中には感情的な訴えや、厳しい要求を突き付けてくるケースもあるという。こうした問い合わせに適切に対応するため、「メディカルコミュニケーターのスキルや話術の能力向上が重要になっている」（若杉委員長）という。対応指針には、メディカルコミュニケーターの姿勢に関する一般的な考え方に加えて、「こうした対応は避けるべき」という事例をまとめた「べからず集」も新たに盛り込む予定だ。

このほか、相談窓口に寄せられた声を課題解決に生かす重要性も明記する方針。若杉委員長は「顧客からの問い合わせやクレームの内容は非常に価値がある」と強調。「相談窓口寄せられた声を社内で分析し、経営層への報告や製品改良につなげるなどのガバナンスプロセスや心構えを記したい」と語った。（堀 幸平）