



安全性情報部の活動

安全性情報部には、医薬品に対する副作用やクレーム情報などがMRから伝えられます。

特に副作用については、MRは専用の手帳を持ち、情報を正確に伝達できるようにしています。

お客様相談室から得られる情報と、専用はがきによる使用感やご要望といった情報の収集も行い、安全性に関する情報を総合的に管理し解析を行っています。重篤な副作用が発生した場合は、患者さまにご迷惑をおかけしないよう、厚生労働省との連絡体制を整えています。

お客様相談室によるコミュニケーション

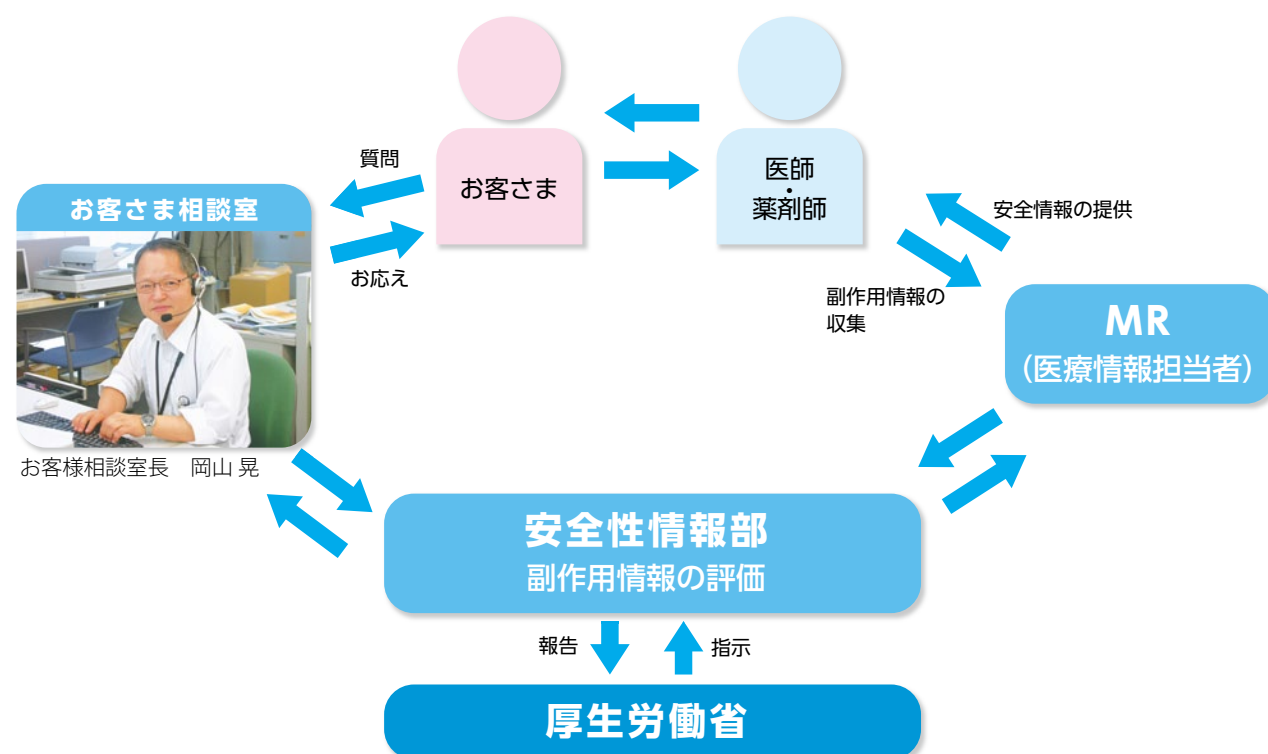
お客様相談室では、法規制に基づくお客さまとの関係性にとどまらず、製品・サービスに関わる改善を常に図るため、お客さまとの信頼関係を構築することが重要であると考えています。そのため、私たちは次のような基本方針で業務を行っています。

1. お客さまからのご質問・ご相談には、「誠意」をもって対応し、お客さまのご要望に沿った「正確」な情報を「迅速」に提供する。
2. お客さまからいただいたご意見・ご要望またはご指摘は、「迅速」かつ「正確」に社内関連部門に伝え、製品やサービスの改善に役立てる。

◆ お客さまからいただいたお問い合わせ

お客様相談室は、お客さまからの商品に関するさまざまなお問い合わせの中で、影に隠れた提案や商品クレームを積極的に取り上げています。お客さまの声は商品改良や開発に最大限に活かすべく、社内の各部門に伝達しています。

一年間にいただいたお客さまからの問い合わせ件数は、医療用医薬品で11,349件、一般用医薬品で11,235件でした。売上げの増加と共にお客さまからのお問い合わせも増加しています。お問い合わせの内容は、製品の特性や使用方法に関するものが、ほとんどで、他は商品のクレームが全体で777件、副作用が636件ありました。またお問い合わせいただいたお客さまは、医療用医薬品の48%が薬局から、10%が使用され

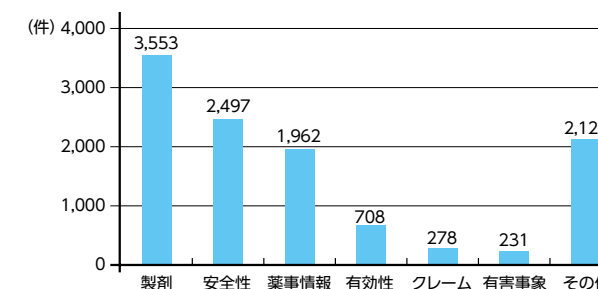


た患者さまから直接のものでした。対照的に一般用医薬品では、65%がご購入いただいたお客さま、28%が薬局からの問い合わせでした。

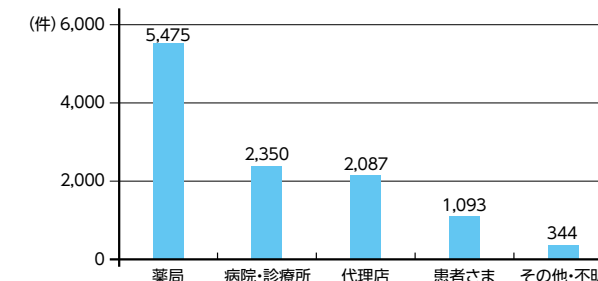
このように、お問い合わせいただく内容や、お客さまも医療用医薬品と一般用医薬品では異なります。これらの傾向を考慮し、商品について分かりやすくお答えし、安心してご使用していただけるよう務めていきます。

医療用医薬品

【お問い合わせ内容別件数】

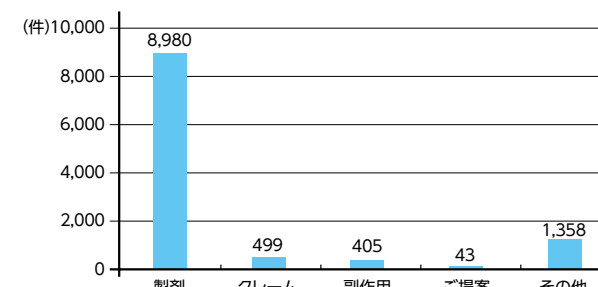


【お客さま属性別件数】

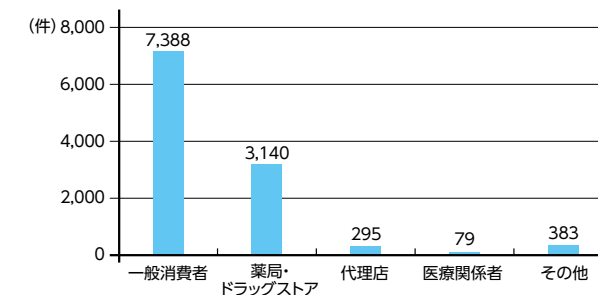


一般用医薬品

【お問い合わせ内容別件数】



【お客さま属性別件数】



よくあるご質問

Q1. モーラス®パップとモーラステープ®の違いは何ですか？

A. モーラス®パップは水分を含むパップ製剤、モーラステープ®は水分を含まないテープ製剤と剤型の違いがあります。打撲など、患部に熱を持っている時は、冷却効果のあるモーラス®パップが、腰痛などの慢性症状にはモーラステープ®が向いています。

Q2. 病院でもらった貼り薬を別の部位に貼ってもよいですか？

A. お医者さまから指示のあった部位に使用し、ご自分の判断で他の部位に使用しないでください。

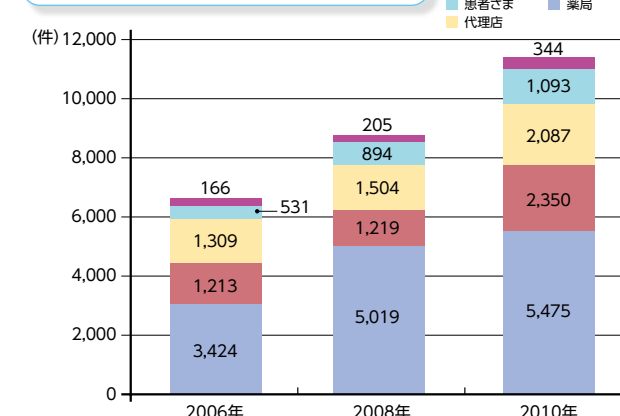
Q3. 何時間くらい貼ると効果がありますか？かぶれやすい人はどうしたらよいですか？

A. 薬の効果は24時間貼付(24時間×1回または12時間×2回)で評価していますが、貼付剤の種類により貼付時間が異なりますので、医師の指導や添付文書で確認ください。

Q4. 貼付剤を貼った上から温めてもよいですか？

A. お奨めできません。皮膚温が上昇すると有効成分の吸収が増加し、思わぬ副作用が発現したりすることもあります。また汗をかいて剥がれやすくなることもあります。

医療用医薬品問い合わせの年度別推移





MR(医薬情報担当者)によるコミュニケーション

医薬品をお客さまに安心して使用していただくためには、医療関係者に医薬品のことを十分にご理解いただく必要があります。適切な情報提供や、副作用などの情報に対して迅速に対応するため、全国各地にMR(医薬情報担当者)を配置しています。十分な教育研修を受けたMRが医療機関等を訪問し、情報交換を行うとともに、医療関係者を対象とした説明会や疾患・病態等の関連情報の勉強会を定期的に開催しています。

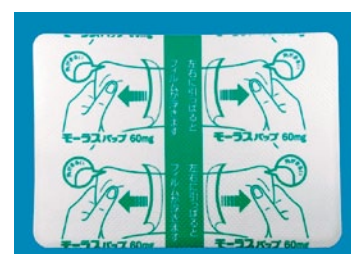
MRの教育・啓発

MRは、最新の医療情報を医療関係者に伝えるために、学術部による社内研修や社外講習会へ積極的に参加しています。また、分かりやすい説明が行えるように、随時社内研修会を実施しています。

商品改良(モーラス®パップ60mg)

当社の商品は、お客さまの声を元に、様々な改良を積み重ねてきました。年配の方にも使いやすく、手の届きにくい部分にも貼りやすいように、薬剤の改良や薬袋の改良を行ってきました。

2010年度には、モーラス®パップをもっと貼りやすくしてほしいというご意見に対し、プラスチックフィルムの中央を“翼を付けたような形状”に変更しました。



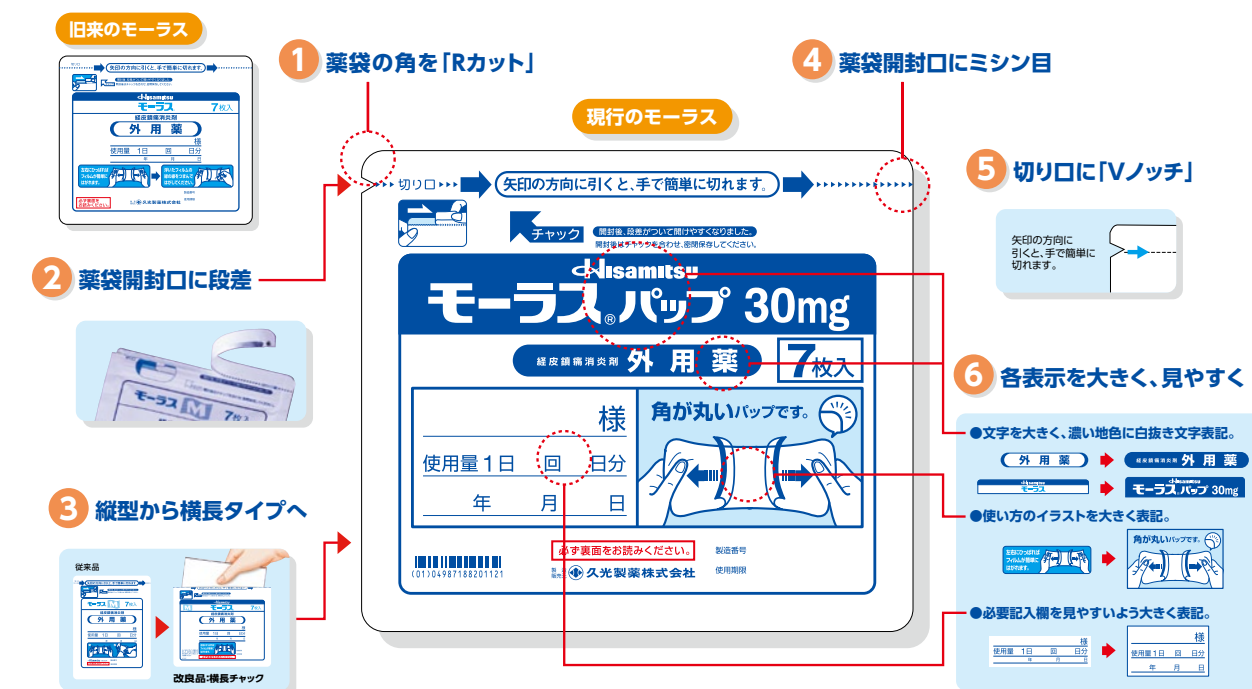
改良前



改良後

モーラス®パップは、どなたにも使い易いように、ユニバーサルデザインのコンセプトに基づいて様々な改良を行っています。薬袋から薬剤を取り出しやすいように、薬袋の開封部分に段差をつけ、縦型から横型の薬袋にしています。また、見やすいように文字サイズを大きくしています。

モーラス®パップ 30mg、モーラス®パップ 60mgのユニバーサルデザイン



*ユニバーサルデザイン…1980年代、ノースカロライナ州立大学(米国)のロナルド・メイス氏が提唱。自身も身体障がい者である彼は、バリアフリーの概念に代わって、「できるだけ多くの人が利用可能であるように製品、建物、空間をデザインすること」をユニバーサルデザインとして定義した。

MRの役割を認識して

医薬事業部 近畿統括部 大阪第2ブロック 明神 正行

大阪で営業を担当しています。病院の先生方にとって最も重要なのは患者さまなので、先生方と患者さまの関係を崩さないように配慮して、適切に医療現場に関わるのが重要だと思っています。医療関係者と適切で、親密な関係をつくることで、久光の製品をより良くすることが私たちの役割だと考えています。

自分も学生のころからスポーツをしていて、身体の痛みに関しては、患者として多くの経験を持っています。そういった経験も含め、より良い製品づくりに励んでいきたいと思っています。



製造販売後の調査について

安全性情報部 市販後情報1課 課長 堀口 真吾

医薬品は、品質に関する試験や臨床試験(治験)を行い、一定の範囲で有効性と安全性を証明することで初めて承認され、販売に至ります。しかし、実際に多くの患者さまに使われてみると、予想もできなかった副作用が発生することもあります。

私たちは、発売された後の医薬品の安全性や有効性を確認する調査を行っています。この調査は、国が定めた規制(GPSP: Good Post-marketing Study Practice 製造販売後の調査及び試験の実施の基準に関する省令)に従って行います。

現在、「フェントス®テープ」を対象に調査を行っており、患者さまの痛みが軽減され、有効な医薬品だと評価され

たデータが集まっています。副作用についての情報も集め、安全性と有効性のバランスが取れた医薬品であることを確認していきます。

私たちは、製造販売後の調査を通じて、多くの患者さまからいただいた貴重なデータを活かし、医薬品をより安全に、より有効に正しく使用していただくために医療現場へ情報をお返しできるようこれからも活動していきます。



講義風景



プレゼン研修