

「病院薬剤部から見た、がん薬物療法 治療薬の情報提供に関する製薬企業 コールセンターの評価 2011」

市場調査レポート



株式会社マーケティングインサイト
ファーマフォーサイト株式会社
2011年4月

目次

注:この目次は発売している本レポートのもので、当冊子はWebsiteダウンロード用のサンプルとして編集していますので、この目次とはページ数等が異なります。

| | |
|---|----|
| ■ 背景・目的・調査概要 | 2 |
| ■ 調査結果の要約 | 6 |
| ■ 対象者情報 | 10 |
| 1. 回答者の勤務施設 | 11 |
| 2. 回答者の属性 | 12 |
| ■ 調査結果 | 13 |
| 3. 所定の問い合わせ内容に対する主な情報入手方法 | 14 |
| 4. がん薬物療法治療薬に対する問い合わせ件数とルート | 15 |
| 5. がん薬物療法治療薬に関する問い合わせ内容と、回答への満足度 | 18 |
| 6. 製薬企業の回答に対して満足度の低かった項目とその理由 | 26 |
| 7. 製薬企業コールセンターの対応について | 28 |
| 8. 過去3か月で、問い合わせしたことのある製薬企業と、それらの対応に対する満足度 | 29 |
| 9. 企業対応における全体的な満足度 | 32 |
| 10. 製薬企業の対応における満足度・不満足 | 34 |
| 11. DI室からの問い合わせで総合評価上位の製薬企業 | 37 |
| 12. DI室からの問い合わせ対応で改善を要する製薬企業 | 39 |
| 13. 薬剤部(薬剤師)向けのがん薬物療法治療薬に関する情報サービスへの評価 | 41 |
| 14. がん患者・家族向けのがん薬物療法治療薬リーフレットへの評価 | 44 |
| 15. がん薬物治療薬に関するWEBサイトで高く評価されているもの | 48 |
| ■ 考察と提言 | 56 |
| ■ 添付資料 | 64 |
| ① 調査票 | 65 |
| ② 自由回答発言集 - 別冊 | |

製薬企業コールセンターの現状と課題

- 製薬企業は、医療施設に対し様々な形態・ルートを使って情報提供活動、プロモーション活動を行っているが、その場合のターゲットは処方医をはじめとする医師が中心となることから、活動の評価も医師によるものが多く実施され、薬剤師からのまとまった評価は少ない。
- 病院DI室は、医師や薬剤部など院内各所から薬物治療に関する問い合わせ、照会を受けた際に、しばしば該当する薬剤を販売する製薬企業へ問い合わせるが、その場合の経路として、担当MRを経由する場合と、直接企業コールセンターに行く場合がある。そのような経路の違いは、施設や状況によって異なると考えられるものの、この実態を定量的に把握し、その背景まで理解することは出来にくい。
- 製薬企業の多くは、自社コールセンターへの問い合わせ件数や種類、それへの回答状況については社内データとして概要や詳細を把握できるが、回答内容や応対に対しての顧客の満足度合いを把握する術は限られている。単に他社と比較をするだけでなく、具体的な改善ポイントまでを示す包括的な情報は持ち合わせない場合が多い。

市場調査の目的

- 今回の調査はリアクティブな情報(問い合わせに対する回答)について、薬剤師に対し提供されるものを中心に行った。その大きな理由は、①窓口が薬剤部DI室として存在していることから情報提供の実態や評価が比較的把握しやすいこと、②企業コールセンター業務として改善の対応行動がとりやすい、ことである。
- 治療領域や薬剤分野によって、求められる情報の種類やニーズが異なることが予想されることから、よりの確な改善行動につなげられるよう、今回は「がん薬物療法治療薬」に関する情報提供に特化し、この領域における問題点を抽出する。
- また、薬剤部に届けられているプロアクティブな情報(資材やWeb)への評価に関しても併せてお聞きすることで、現在各企業が費用と人員をかけて行っている取り組みのどこが評価されているのかを薬剤師の視点で明らかにする。
- 調査対象はがん専門薬剤師、がん薬物療法認定薬剤師のいる施設をはじめとするがん治療の専門施設とし、調査結果のサマリーを回答頂いた施設あてにご提供する。

市場調査の実施概要

- 調査対象施設
 - がん専門薬剤師(222名:H21年度認定者まで)、がん薬物療法認定薬剤師(835名:H22年度認定者まで)の所属する施設(約590の病医院)、日本がん治療認定機構認定研修施設など合計1,000施設以上に対し調査協力依頼をした。
- 回収サンプル数: 283施設
- 調査方法: 郵送アンケート調査
 - 上記対象施設の薬剤部長宛に調査票と調査依頼状を送付し、可能な限りDI室からの回答をもらうよう依頼した。
- 調査期間
 - 調査票発送: 2月4日
 - 調査票回収期間: 2月初旬~2月末
- 本調査報告書について
 - 本報告書は、上記回答施設の薬剤師283人の回答結果を集計し、まとめたものである。本報告書の他、自由回答形式質問の回答全てをそのまま掲載した別冊「自由回答発言集」がある。
 - 集計は回答者全員による集計に加え、施設のがん治療の外来体制の規模を表す区分けとして、外来化学療法室病床数が比較的多い施設(10床以上)と、比較的少ない施設(10床未満)を基本的な集計軸とし、本報告書では原則としてそれぞれの数字を掲載した。
 - 但し、質問の流れにより母数が小さくなっているところ、および外来化学療法室病床規模別に傾向に違いの見られない場合は全体集計のみの掲載としているところもある。
 - 病床数自体未回答の回答者が19人いたため、上記セグメント別分析からは外しているが、全体集計には含まれている。また別冊の自由回答発言集では、これら19人の発言も含めている。

調査結果の要約

調査結果の要約 - 1

- がん薬物療法治療薬の使用に関する院内からの緊急の問い合わせが薬剤部に対してあった場合、その多くは製薬企業に問い合わせる形で対応しているケースが多い：
 - 薬剤部では「副作用」や「適応外使用」に関する内容であれば、製薬企業に問い合わせる傾向が高い(各71%、60%)。
 - 「薬物相互作用」や「用法用量」に関する内容であれば、製薬企業への問い合わせが比較的多いことには変わりはないが、「医薬文献データベースによる検索」やインターネット検索により対応することがやや多くなり、製薬企業への問い合わせはやや少なくなる。(各56%、48%)
- 製薬企業への問い合わせ件数は全体で月平均6.8件。外来化学療法室病床数規模の大きい施設(10床以上)の方が月平均8.6件と、小さい施設(10床未満)の月平均6.0件より多い傾向である。
- 製薬企業への問い合わせの経路を件数ベースで平均すると、MR経由が45%に対し、コールセンターが55%である。それぞれの経路が多い理由を訊くと、いずれのルートが多い場合でも、医療施設側は、より迅速で、より高質な対応を求めており、それを提供してくれるルートをより頻繁に利用していることがわかる。但し、MRの方が対応が優れているか、コールセンターの方が優れているかは、各企業にもよるし、各企業と施設との関係にもよる。
 - MR経由の問い合わせの割合が高い施設でその理由を訊くと、「MR訪問頻度が高く連絡が取りやすい」、「MRと面識があり意思疎通が図りやすい」といった事柄が挙げられた。
 - コールセンター経由の問い合わせの割合が高い施設で訊くと、迅速な対応を求めているときにコールセンターの方が回答が早いことが主な理由となる。
 - MR経由とコールセンター経由を各一定割合で使い分けるグループでは、「緊急はコールセンター、それ以外はMR」と使い分ける人達が多い。また「信頼度が高くレスポンスが早いMRがいる製薬会社はMR、それ以外はコールセンター」という回答もある。
- 問い合わせの発生源として多いのは医師、次いで病棟薬剤師、看護師の順で多くなっている。
- がん薬物療法治療薬に関する製薬企業への問い合わせ内容として、特に頻度が多いものトップ3を挙げてもらったところ、「副作用」に関する問い合わせが最多で、69%の回答者が自施設で頻度の多い問い合わせ内容のトップ3に挙げている。
 - 次いで多かったのは、「治療」に関する問い合わせで効能効果、用法用量、臨床成績といった内容を含むもの。59%の回答者がトップ3に挙げている。
 - さらに「製剤・調製」に関する内容を47%、「ガイドライン」に関して33%、「特定の文献請求」に関して20%の回答者がトップ3に挙げている。
- 主な問い合わせ内容について、そのきっかけとなることとしては以下の事柄が多く挙げられた：
 - がん薬物療法治療薬の「副作用」についての問い合わせのきっかけとしては、副作用が出たときや疑いがある場合で、原因薬剤が何であるか、具体的対策に関する問い合わせが多い。
 - 治療についての問い合わせのきっかけとしては、新規レジメン申請時、院内プロトコル作成時と言った時点が多い。また現在の患者に適した投与方法や用法用量を知りたい場合の問い合わせも多い。
 - 製剤・調製に関する問い合わせで多いのは、新規採用時・申請時に調製法や配合変化、調製後の安定性に関する問い合わせが多い。
 - ガイドラインに関する問い合わせでは、レジメン作成・登録時・見直し時に出ることが多い。
 - 特定の文献請求は、院内未経験や新規のレジメンが来たとき、添付文書にない用法用量について知りたいとき、適応外使用といったことがきっかけとなることが多い。

調査結果の要約 - 2

- がん薬物療法治療薬に関する問い合わせとして頻度の高い内容について、製薬メーカーからの回答内容に対する薬剤師の全般的な満足度を4段階評価で訊いたところ、「副作用」、「治療」、「製剤・調製」、「ガイドライン」、「特定の文献請求」、いずれも「満足(大いに満足+やや満足)」が7割~8割の回答を占め、概ね満足度が高い結果となった。
- 問い合わせ頻度の高い内容を中心に、製薬メーカーからの回答内容に対する主な不満足点と満足した点を以下表にまとめた:

| | 製薬メーカーからの回答に対する主な不満足点と満足点 | |
|-----------|--|---|
| | 不満に感じた・良くなかった点 | 満足した・良かった点 |
| 副作用 | <ul style="list-style-type: none"> データ・説明が不十分 具体的対応策が提示されない 添付文書以上・知っている内容以上の回答が得られない 例・試験・文献なしで回答できない 副作用を報告する必要があること スタッフのレベルの低さ・態度の悪さ 後発品メーカーの情報提供力の低さ | <ul style="list-style-type: none"> 迅速、丁寧、具体的対応 詳細なデータ・情報が得られた 他院での使用例 有害事象対策マニュアル |
| 治療 | <ul style="list-style-type: none"> 適応外使用の情報不足・回答不十分 文献がないと明確な回答得られない 添付文書通りという回答 定型的な回答 英語のまま文献出し、訳してくれない 併用使用のエビデンス出してくれない | <ul style="list-style-type: none"> 症例データ、社内データ、文献提供 迅速な対応 的確・具体的な対応 学会、臨床試験、ガイドライン 特殊な使用方法 他施設の状況 |
| 製剤・調製 | <ul style="list-style-type: none"> 資料・データ不十分・試験が無い インタビューフォーム/添付文書以上の回答が得られない 安定性のデータが不十分 配合変化の情報不十分 担当者の理解・知識不足 | <ul style="list-style-type: none"> 的確・具体的な対応 迅速な対応 分かりやすいパンフレット・DVD・独自の資料提供 他施設での使用状況 安定性の情報 調製法の情報 |
| 高齢者・妊婦・子供 | <ul style="list-style-type: none"> データが無い・不十分なので | |
| 保険診療 | <ul style="list-style-type: none"> 保険請求の可否に関する回答が曖昧 都道府県によって違うので回答できないと言われる | |

調査結果の要約 - 3

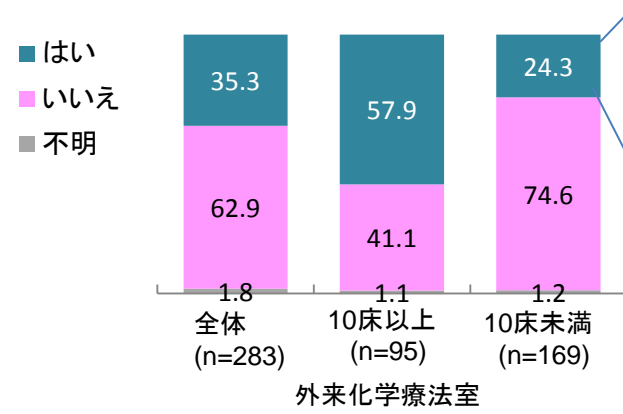
- がん薬物療法治療薬の使用に関する問い合わせへの製薬メーカーの対応で、薬剤師の満足度の低い問い合わせ内容としては「高齢者・妊婦・小児への投与(13%)」、「製剤／調製(12%)」、「他施設の状況(8%)」、「保険診療(8%)」、「治療(7%)」が挙げられた。
- コールセンター対応で重視する事柄として、薬剤師は「回答内容そのもの」を最も重視し、これに「回答の迅速さ」、「窓口スタッフの質の高さ」が続く。
- 過去3カ月間で、がん薬物療法治療薬に関する問い合わせをした企業を見ると、最も多くの回答者が問い合わせをした企業は、中外製薬で76%、次いで大鵬薬品が70%で、この2社が群を抜いて多くの施設から問い合わせを受けていることになる。
- 上記2社からやや距離をおいて、武田薬品とヤクルトが54%で続き、さらに協和発酵キリン(52%)、日本化薬(50%)、 Bristol・マイヤーズ(44%)、日本イーライリリー(42%)、サノフィ・アベンティス(40%)までが、4割以上の回答者から問い合わせを受けている。
- 多くの企業が、外来化学療法室病床数別の規模でみた場合、大きい施設(10床以上)とそれ以外の施設(10床未満)でほぼ似たような割合で問い合わせを受けているが、いくつかの企業では、大きい施設(10床以上)で、より多く問い合わせを受けている。大鵬薬品、 Bristol・マイヤーズ、小野薬品、ファイザー、さらにセルジーン、エーザイ、グラクソ・スミスクラインといった企業がそうであった。
- 過去3カ月の問い合わせルート企業別にみると、MR経由が主なルートとなっている企業の方が多く、特に問い合わせ率上位の中外、大鵬、武田をはじめ、MR経由が6~7割になる企業が多い。
- コールセンター経由が主なルートとなっている回答者の比率が高いのは、イーライリリー、サノフィ・アベンティス、 Bristol・マイヤーズ、グラクソ・スミスクラインといった外資系に加え、塩野義や第一三共もあった。
- 過去3カ月に問い合わせをした企業への満足度を訊くと、特に満足度の高かったのは中外製薬で、9割近い回答者が満足(大いに満足+やや満足)と回答。中外に次いで満足度の高いのは大鵬薬品、さらにそれを追うのがヤクルトとなっている。
- 過去3カ月に、がん薬物療法治療薬について問い合わせを受けたことのある企業について、満足な点と不満な点を、多項目選択式で問うたところ、中外製薬への評価の高さは際立っており、回答内容や回答の迅速さなどほとんどの項目で他社を引き離している。
 - 中外製薬では、回答内容に満足している人が76%、回答の迅速さに満足している人が60%であった。回答内容については、中外以外ではヤクルトが74%、それ以外は問い合わせ実績上位10社ほどの回答内容へのポイントは50~60%前後であった。また回答の迅速さについては、中外以外の企業は高くても50%前後である。
- がん薬物療法治療薬に関する問い合わせへの回答・対応に関して総合評価の最も高い企業を回答者に選んでもらった結果、中外製薬が53%と圧倒的に多くの回答者から支持されており、次点の大鵬薬品では23%にとどまった。
- 中外製薬、大鵬薬品ともに、情報提供能力、情報量、回答内容の質、対応の速さといった点で、群を抜いた支持を集めており、MRの知識・専門性の高さ、定期的に情報を発信している点で評価が高い。大鵬は加えて、MRとコールセンターの連携の良さについても高く評価されている。
- 最も改善を要する企業を訊く質問では回答は分散し、単独で10%以上の回答者から選択された会社は1社もなかった。
- 最も改善を要すると挙げられた企業で共通して指摘される点としては、MRの態度、対応、レベルが低い、回答が迅速でない、情報量が少ない、といったことに集約される。
- 製薬企業が薬剤部向けに提供している、情報サービスとしては中外製薬と大鵬薬品が他に大きく水をあけて高く評価されている。がん家族向けリーフレット、医療従事者向けWebサイト、でも同様の傾向である。

対象者情報

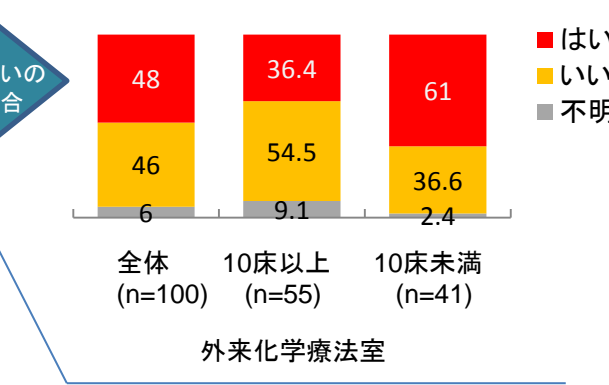
調査回答施設の概要

| | 回答施設数 | 外来化学療法室の病床数(平均) | がん専門薬剤師、またはがん薬物療法認定薬剤師が回答 | 回答薬剤師の実務経験年数 | 地域名 | 人数 |
|--------|-------|-----------------|---------------------------|--------------|------------|------|
| | | | | | がん診療連携拠点病院 | 100院 |
| その他 | 173院 | 6床 | 50院 | 17.6年 | 東北 | 23 |
| 合計(全体) | 283院 | 8床 | 99院 | 17.5年 | 関東 | 65 |
| | | | | | 中部 | 46 |
| | | | | | 近畿 | 50 |
| | | | | | 中国 | 23 |
| | | | | | 四国 | 6 |
| | | | | | 九州・沖縄 | 46 |
| | | | | | 合計 | 283 |

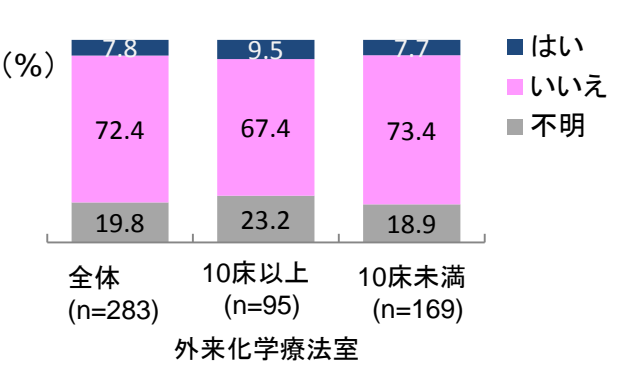
がん診療連携病院の有無



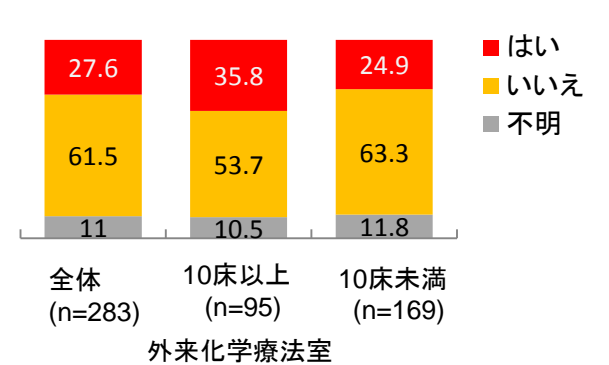
都道府県がん診療連携病院の有無



がん専門薬剤師の資格有無



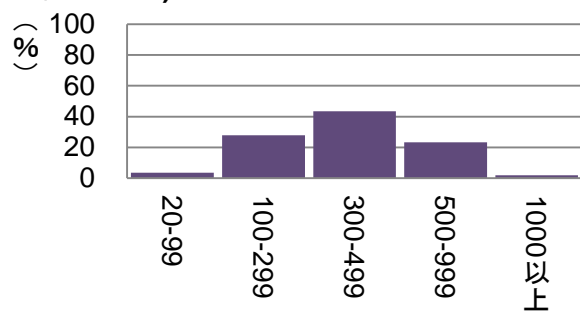
がん薬物療法認定薬剤師の有無



- 調査回答施設は全国をまんべんなくカバーしており、がん診療連携病院も回答施設の35%を占めた。特に外来化学療法10床以上の施設では連携拠点病院の比率が6割弱と高い。がん診療連携拠点病院の中では約半数が都道府県がん診療連携拠点病院である。
- がん専門薬剤師は回答者の8%弱にとどまる一方、がん薬物療法認定薬剤師は約28%であり、いずれかの資格認定を有する薬剤師は回答者の35%を占めた。

勤務先の病床数

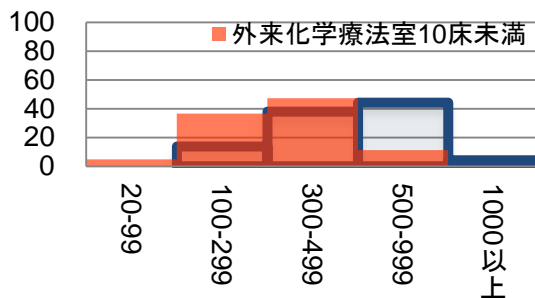
全体 (n=283)



(病床数)

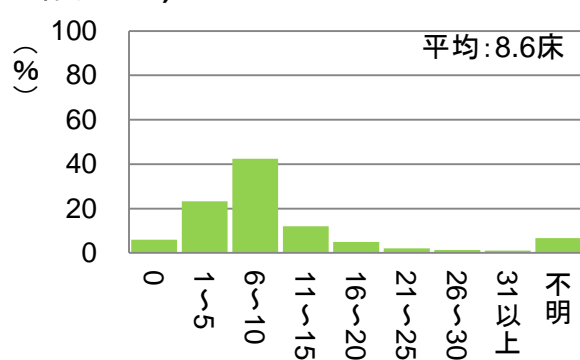
■ 外来化学療法室10床以上

■ 外来化学療法室10床未満



外来化学療法室の病床数

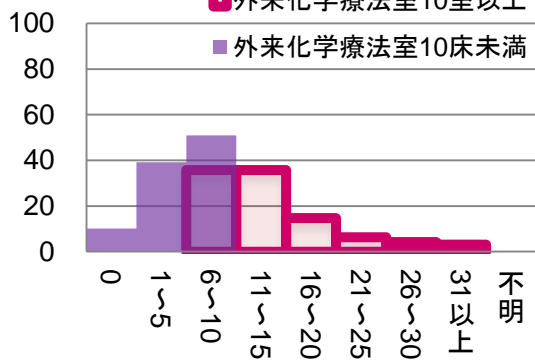
全体 (n=283)



(病床数)

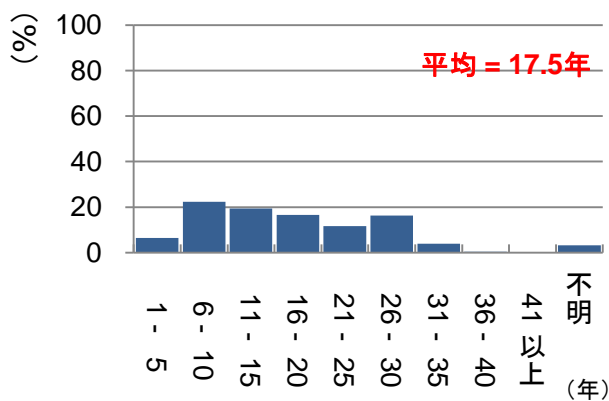
■ 外来化学療法室10室以上

■ 外来化学療法室10床未満



回答者の実務経験年数

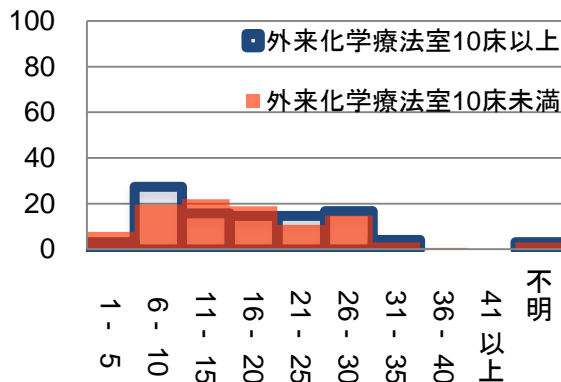
全体 (n=283)



(年)

■ 外来化学療法室10床以上

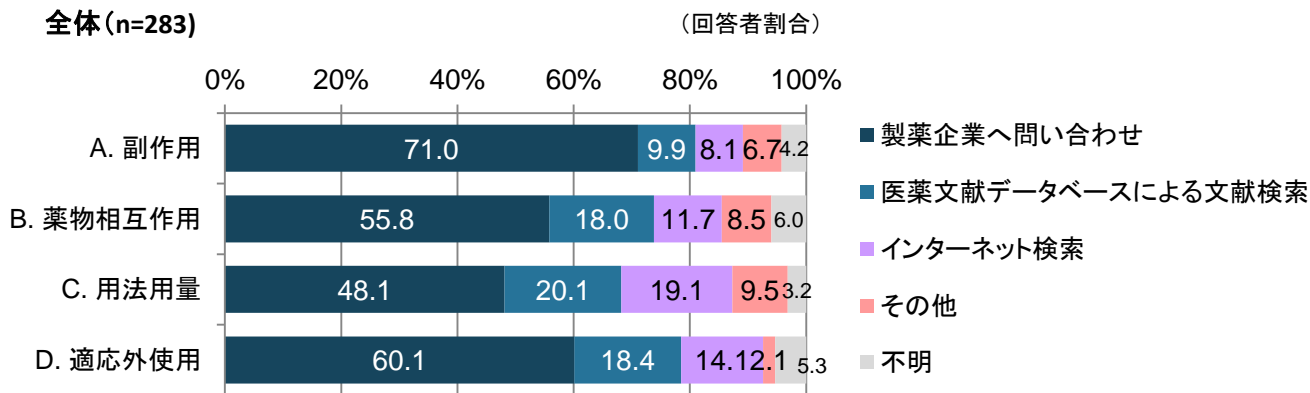
■ 外来化学療法室10床未満



- 病床数では300床～499床を中心に、ほとんどが100床～999床の範囲である。外来化学療法室病床数別にみると、10床以上の施設の方が全体に施設自体の規模が大きい傾向である。
- 外来化学療法室の病床数は全体では6～10床という施設が多く、約40%が該当、平均では8.6床である。10床以上の施設でも、大半の施設が15床までである。
- 回答者の薬剤師実務経験年数は平均で17.5年である。

調査結果

問い合わせ内容別の対応方法



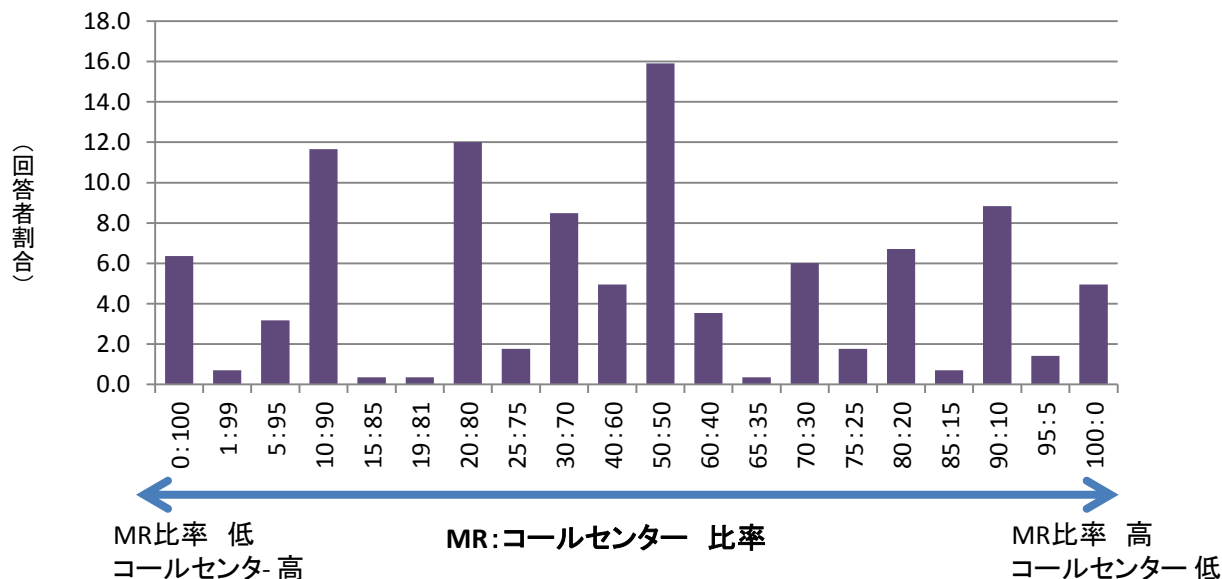
問1) 院内で以下「A～D」のような内容の問い合わせがあった場合、先生方は一般的にどのように対応することが多いですか。各問い合わせ内容について、左側の問い合わせ方法の選択肢から最も多く行われている対応に一つずつ、○をつけてお知らせ下さい。(○はA～Dの各項目につき一つずつ)

院内のがん薬物療法治療薬の使用に関する緊急の問い合わせに対する薬剤師の一般的な対応として、四つの問い合わせ内容(A～D)について、それぞれどのような対応を行うことが多いかを質問した回答を上記にまとめた。

- いずれの問い合わせ内容においても、「製薬企業へ問い合わせ」が最も多い対応法となっているが、特に「副作用」の問い合わせでは製薬企業に問い合わせるといった回答者が7割と多い。一方「用法用量」の問い合わせでは、医薬文献データベースやインターネットなどの検索を含むほかの方法が多いとする回答が半数を占めた。

問い合わせルートの分布

全体 (n=283)



問3) 製薬企業へのがん薬物療法治療薬に関する問い合わせで、上記ルートによる問い合わせはそれぞれ何%くらいづつを占めますか？

問い合わせルートの構成割合の理由

| 問い合わせの経路 | それぞれの問い合わせ経路が多い理由 |
|--|---|
| MR経由が中心のグループ(MR経由の割合が70%以上) | <ul style="list-style-type: none"> ● 意思疎通が図りやすい/面識がある方が話やすいので(n=21) ● MRの訪問頻度が多い場合、MRに連絡することが多い(n=20) ● 緊急の低いものはMRに連絡する (n=10) ● 連絡先が見つかりやすいので/取りやすいので (n=7) ● 当院の状況をよく把握しており、実臨床に応じた対応をしてくれるので (n=6) |
| コールセンターへ直接が中心のグループ(MR経由が25%未満) | <ul style="list-style-type: none"> ● 回答を急ぐ場合、コールセンターの方が対応が早いので(n=53) ● 学術担当者の知識が高く、専門的な回答を得られるので (n=7) ● MRが連絡を取りづらい、或いは毎日訪問していないので (n=7) ● 文献検索はコールセンターの方が早いので (n=6) ● コールセンターの方が情報が充実している(n=4) |
| MR経由とコールセンターを一定割合で使い分けるグループ(MR経由が25%以上70%未満) | <ul style="list-style-type: none"> ● 緊急の場合、コールセンター、それ以外はMR(n=35) ● 問い合わせ内容によって使い分けている(n=9) ● MRの訪問頻度による(n=9) ● MRと連絡が取れない・連絡先が見つからないときは、コールセンター(n=8) ● 電話だけで済むものや手短に済むものはコールセンター(n=6) ● 文献やエビデンスの請求などは、担当MRに頼む(n=5) ● 信頼度が高くレスポンスが早いMRがいる場合、MR経由、それ以外はコールセンター(n=4) |

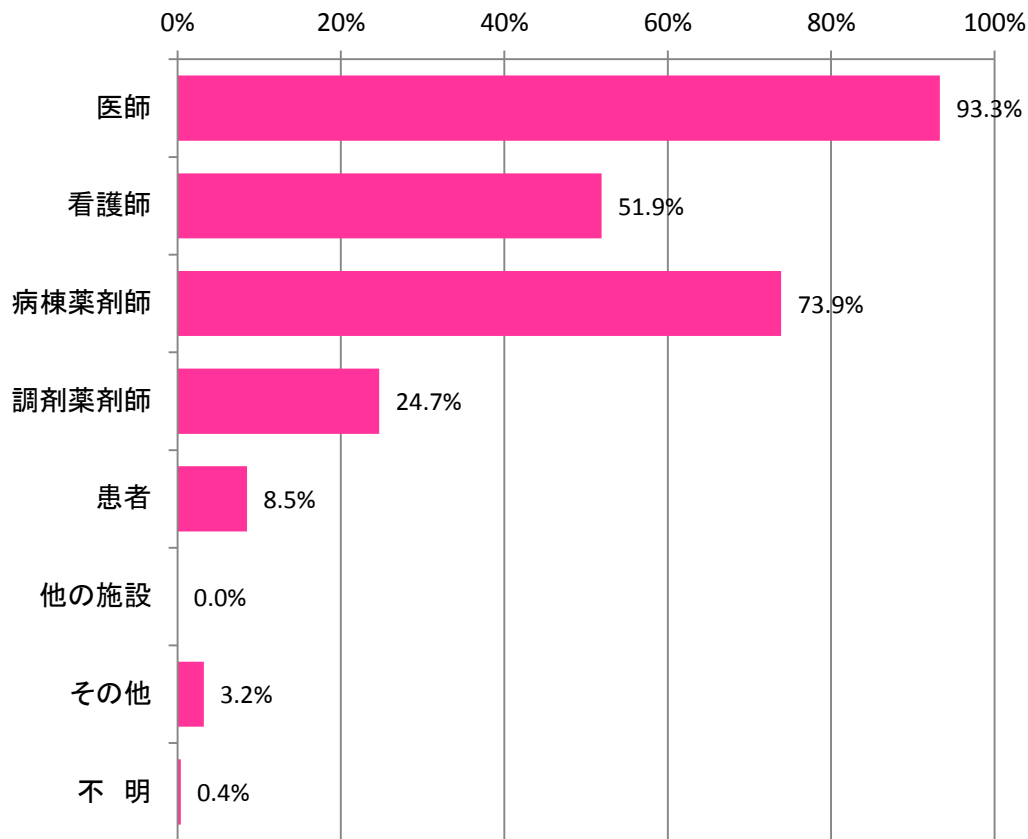
問3)-sq1 各ルートによる問合わせが、上でご回答された%になっているのは何故でしょうか？「MR経由」、「コールセンターへ直接」それぞれについて、多ければ多いなりの理由、少なければ少ない理由を**具体的にご記入**ください。

- MR経由の問い合わせ割合が多いグループ(MR経由が全問い合わせの70%以上)では、MRの訪問頻度が多く連絡が取りやすいことや、MRと面識があり、意思疎通が図りやすいために、コールセンターよりもMR経由が多くなっている。また緊急性の低いもの、ということも回答数として特に多いわけではないが、MR経由の情報源の特徴を言い表していると言えよう。
- コールセンターの問い合わせ割合が多いグループ(コールセンター経由の問い合わせが全体の75%以上)では、「回答を急ぐ・迅速な対応を求む」ことが理由として非常に多い。連絡が取りやすく、回答が早く得られることや、学術担当者の知識レベルが高いことなどからMRよりもコールセンターに問い合わせることが多い。これらの施設では、MRと連絡が取りづらい、MRの訪問頻度が少ないといった問題も背景にあると考えられる。
- MR経由とコールセンター経由を各一定割合で使い分けるグループ(MR経由が25%以上～70%未満)では、「緊急の場合はコールセンター、それ以外はMR」と使い分けている場合が多い。さらに「問い合わせ内容によって使い分ける」、「MRと連絡が取れない・連絡先がわからないときはコールセンター」といった回答も目立つ。
- 一方、「MRの訪問頻度による」、「信頼度が高くレスポンスが早いMRがいる製薬会社はMR、それ以外はコールセンター」といった回答もあり、一概にMR、コールセンターというよりは、会社によって対応を見て判断して使い分けている状況が伺える。

製薬企業への問い合わせの発生源

全体 (n=283)

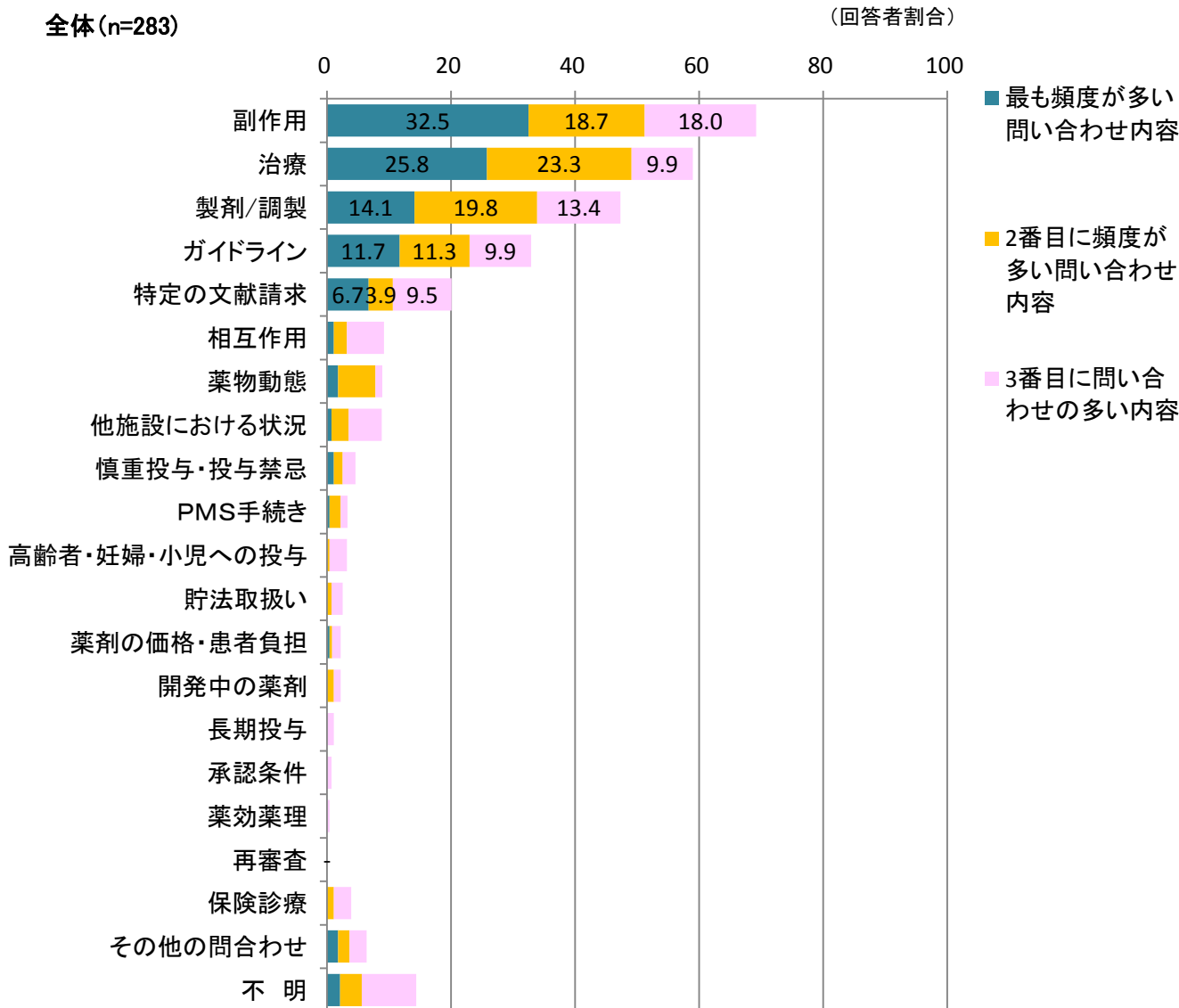
(回答者割合)



問4) 製薬企業への問合わせの発生源は左記のいずれからが良くみられますか？がん薬物療法治療薬に関する一般的な傾向でお答え下さい。いくつでも結構ですので当てはまるもの全てに○をつけてお知らせ下さい。(○はいくつでも)

- がん薬物療法治療薬に関する製薬企業への問い合わせ件数は全体で月平均6.8件。外来化学療法室10床以上の施設の方が、10床未満の施設よりもやや多い傾向である。
- 問い合わせの経路は、件数ベースの比率ではコールセンターが過半数である。
- 問い合わせの発生源として多いのは、医師で、次いで病棟薬剤師、看護師の順で多い。病床数規模別の傾向に目立った違いはない。

がん薬物療法治療薬に関して、問い合わせの多かった内容(全体)

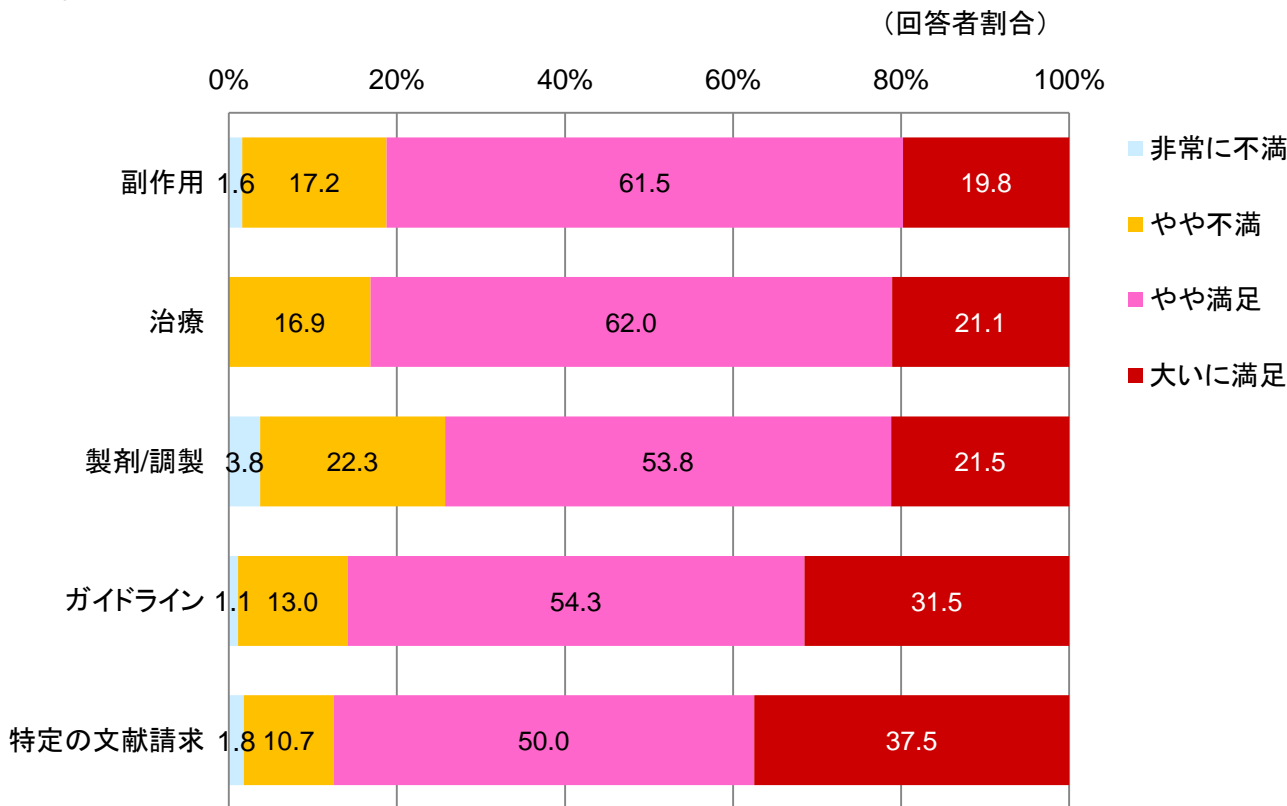


問5) がん薬物療法治療薬に関して、コールセンターを含む製薬企業への問い合わせの内容として、特に頻度が多いものにはどのような内容がありますか？ 別紙1の「問い合わせ内容リスト」から、問い合わせの頻度として多いものトップ3の番号を記入してお知らせ下さい。(およそ直近3カ月～6カ月)

- がん薬物療法治療薬に関する製薬企業への問い合わせ内容として、特に頻度が多いものトップ3を各回答者に挙げてもらったところ、「副作用」に関する問い合わせが最多で、三分の一の回答者が「最も頻度が多い」としており、さらに2番目に多い内容、3番目に多い内容としての回答を合計すると、7割の回答者が「副作用」をトップ3に挙げている。
- 「副作用」に次いで、「治療(効能効果・用法容量・臨床成績)」が多くの回答者からトップ3に挙げられていて合計6割弱、さらに「製剤(調製法・安定性・配合変化)調製」、「ガイドライン(診断・治療・予後)」、「特定の文献請求」が続く。

頻度の高い問い合わせ項目と、回答に対する満足度(全体)

全体 (n=283)



問7) 次に、各「問い合わせ内容」に対して、これまでに製薬企業からの回答内容について、先生が全般的にどの程度満足されているか、「1=非常に不満、4=非常に満足」として4段階でお知らせ下さい。

- がん薬物療法治療薬に関する問い合わせ内容で特に頻度の多いものとして挙げられた上位5項目について、製薬メーカーからの回答内容に対する薬剤師の全般的な満足度を5段階で訊いたところ、いずれも「満足(大いに+やや)」が7割~8割の回答を占め、概ね満足度が高い結果となった。
- 「製剤/調製」については、不満を感じる人がやや多く全体で四分の一をしめる(大いに+やや)。特に外来化学療法室10床以上では不満が非常に多く、3割強の回答者が不満と回答している。

製薬メーカーからの回答に対する主な不満足点と満足点

| | 不満に感じた・良くなかった点 | 満足した・良かった点 |
|-----------|--|---|
| 副作用 | <ul style="list-style-type: none"> データ・説明が不十分 具体的対応策が提示されない 添付文書以上・知っている内容以上の回答が得られない 例・試験・文献なしで回答できない 副作用を報告する必要があること スタッフのレベルの低さ・態度の悪さ 後発品メーカーの情報提供力の低さ | <ul style="list-style-type: none"> 迅速、丁寧、具体的対応 詳細なデータ・情報が得られた 他院での使用例 有害事象対策マニュアル |
| 治療 | <ul style="list-style-type: none"> 適応外使用の情報不足・回答不十分 文献がないと明確な回答得られない 添付文書通りという回答 定型的な回答 英語のまま文献出し、訳してくれない 併用使用のエビデンス出してくれない | <ul style="list-style-type: none"> 症例データ、社内データ、文献提供 迅速な対応 的確・具体的な対応 学会、臨床試験、ガイドライン 特殊な使用法 他施設の状況 |
| 製剤・調製 | <ul style="list-style-type: none"> 資料・データ不十分・試験が無い インタビューフォーム/添付文書以上の回答が得られない 安定性のデータが不十分 配合変化の情報不十分 担当者の理解・知識不足 | <ul style="list-style-type: none"> 的確・具体的な対応 迅速な対応 分かりやすいパンフレット・DVD・独自の資料提供 他施設での使用状況 安定性の情報 調製法の情報 |
| 高齢者・妊婦・子供 | <ul style="list-style-type: none"> データが無い・不十分なので | |
| 保険診療 | <ul style="list-style-type: none"> 保険請求の可否に関する回答が曖昧 都道府県によって違うので回答できないと言われる | |

- がん薬物療法治療薬に関する問い合わせ内容で特に頻度の多いものとして挙げられた上位5項目は表の通りであった。これらについて製薬メーカーからの回答内容に対する薬剤師の全般的な満足度を4段階で訊いたところ、いずれも「満足(大いに+やや)」が7割~8割の回答を占め、概ね満足度が高い結果であった。
- 具体的に製薬メーカーからの回答内容に対する主な不満な点と主な満足な点を上まとめたものが表である。

注:本レポートをご購入頂いた会社には、回答者から自社に対する具体的なコメントを開示しています。

製薬企業の回答で満足度の低かった項目

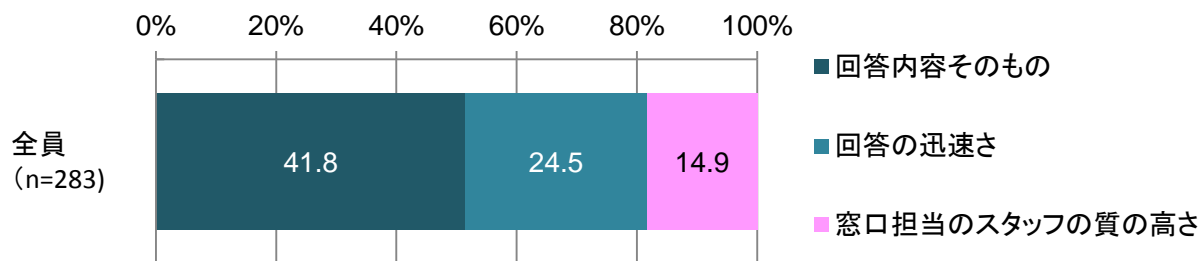
| 製薬企業の回答に対して満足度の低い項目 | 全体 (n=283) |
|---------------------|---------------|
| 高齢者・妊婦・小児への投与 | 13.1 % |
| 製剤/調製 | 12.4 % |
| 他施設における状況 | 8.5 % |
| 保険診療 | 8.5 % |
| 治療 | 7.4 % |
| 副作用 | 6.0 % |
| 薬物動態 | 5.7 % |
| 特定の文献請求 | 5.3 % |
| 相互作用 | 4.9 % |
| 開発中の薬剤 | 4.9 % |
| 慎重投与・投与禁忌 | 3.9 % |
| 貯法取扱い | 3.5 % |
| PMS手続き | 3.2 % |
| 薬剤の価格・患者負担 | 2.5 % |
| ガイドライン | 2.5 % |
| 承認条件 | 1.8 % |
| 薬効薬理 | 1.4 % |
| 長期投与 | 0.7 % |
| 再審査 | 0.4 % |

- 製薬企業の回答に対して薬剤師の満足度の低い問い合わせ内容の項目を各回答者2つまで選択肢から挙げてもらったところ、最も多かったのは「高齢者・妊婦・小児への投与」、これに「製剤/調製」、「他施設における状況」、「保険診療」、「治療」といった項目が続く。

問10) 特に製薬企業からの回答に対する先生の満足度が低いものを、別紙1の「問い合わせ内容リスト」から2つまで挙げて下さい。

製薬企業コールセンターの対応について

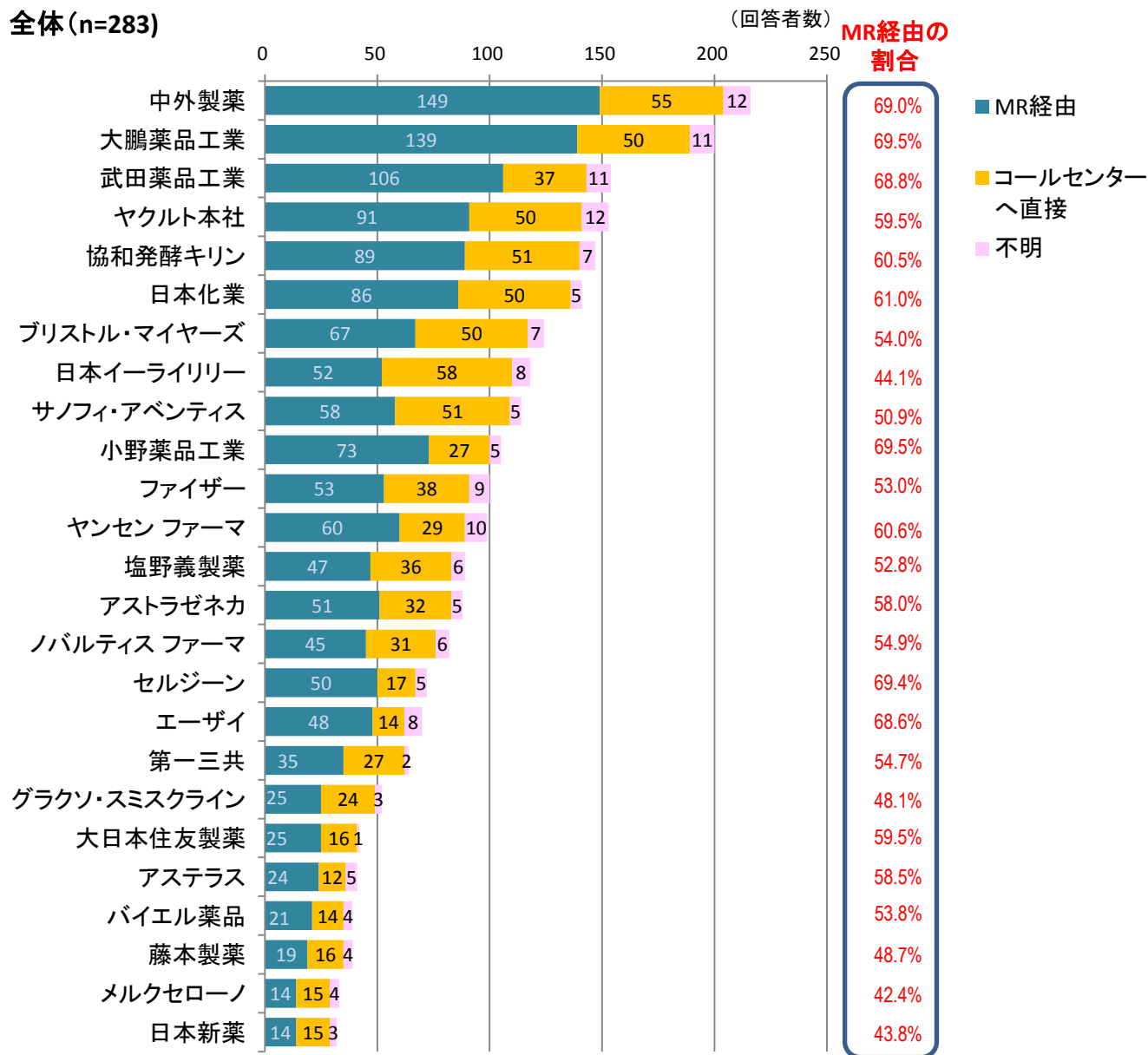
製薬企業コールセンターの対応で重視する項目



問11) 先生は、がん薬物療法治療薬における企業のコールセンター業務に関して、以下の各要素をそれぞれの程度重視していますか？ 全体を100%とした場合、下記の要素それぞれの重要度の比率を、合計が100%となるように数字を記入して表わしてください。

- がん薬物療法治療薬における企業のコールセンター業務に関して、上記の各要素をそれぞれの程度重視しているか、全体を100%として、各要素の重要度の比率を示してもらった結果である。
- 「回答内容そのもの」に対する重視度が最も高く、これに「回答の迅速さ」、「窓口スタッフの質の高さ」が続く。

がん薬物療法治療薬について問い合わせたことのある製薬企業 (問い合わせ経路別)



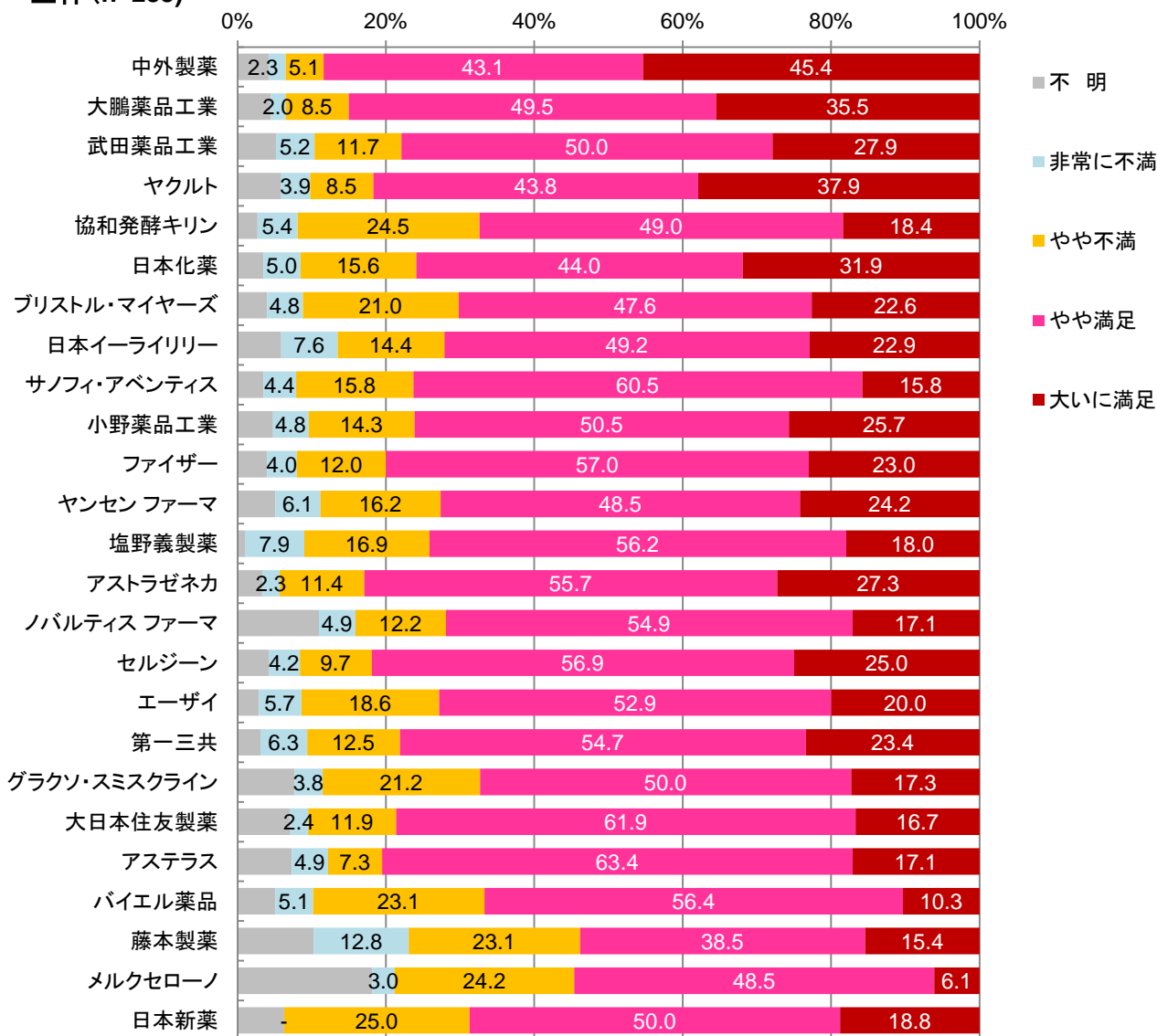
問13) 過去3ヶ月間に問い合わせをしたことのある各製薬企業への問い合わせのルートは「1. 主にMR」、あるいは「2. 主にコールセンター」であるか、いずれかの番号に一つずつ〇をつけてお知らせ下さい。

- 過去3か月で、がん薬物療法治療薬についての問い合わせをしたことのある企業という回答を、実数にし、その中で主にMR経由で問い合わせをしている回答者と、コールセンター経由で問い合わせをしている回答者を色分けしてみたのが上の図である。
- 多くの企業において、過去3か月に問い合わせをした施設の過半数がMR経由を主なルートにしていたとしている。特に問い合わせ率上位の中外、大鵬、武田をはじめ、MR経由が6～7割になる施設が多い。
- コールセンター経由が主なルートとする回答者の比率が比較的高いのは、イーライリリー、サノフィ・アベンティス、ブリistol・マイヤーズ、グラクソ・スミスクラインといった外資系が多いが、塩野義、第一三共もそうである。

製薬企業の対応に対する全体的な満足度

全体 (n=283)

(回答者割合)



問14) 過去3ヶ月間の、貴院の問合わせへの製薬企業からの対応について、先生が各社の対応に全般的にどの程度満足されているか、「1=非常に不満、4=大いに満足」として4段階でお知らせ下さい。

- 過去3か月間に病院薬剤部から、がん薬物療法治療薬について問い合わせをしたことのある企業について、全般的満足度を4段階で回答してもらった結果を上図に示した。(「不明」は未記入を指す)
- 問い合わせの多かった上位企業の中でも、特に満足度が高かったのは中外製薬で、45%の回答者が大いに満足、やや満足を合わせ、9割近くが満足と回答している。

製薬企業の対応で満足した点と不満点

多項目選択式：%

| 項目 | 中外製薬 (N= 216) | 大鵬薬品工業 (N= 200) | 武田薬品工業 (N= 154) | ヤクルト本社 (N = 153) |
|-----------|------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| 回答内容 | -3 76 | -11 67 | -14 56 | -2 74 |
| 回答の迅速さ | -7 60 | -8 49 | -8 45 | -8 46 |
| 窓口スタッフの質 | -3 32 | -6 23 | -5 21 | -9 23 |
| 組織の連携・段取り | -3 19 | -5 13 | -7 14 | -5 12 |
| 窓口対応時間 | -4 5 | -3 2 | -1 3 | -2 4 |
| 窓口アクセス | -1 6 | -1 5 | -2 5 | -1 5 |

■ 不満 ■ 満足

| 項目 | 協和発酵キリン (N= 147) | 日本化薬 (N= 141) | プリストル・マイヤーズ (N= 124) | 日本イーライリリー (N = 118) |
|-----------|---------------------|------------------|-------------------------|------------------------|
| 回答内容 | -20 49 | -12 62 | -10 61 | -9 65 |
| 回答の迅速さ | -8 38 | -9 49 | -11 37 | -9 38 |
| 窓口スタッフの質 | -13 12 | -6 19 | -7 23 | -8 30 |
| 組織の連携・段取り | -4 12 | -4 11 | -5 7 | -7 10 |
| 窓口対応時間 | -4 2 | -7 2 | -7 2 | -8 3 |
| 窓口アクセス | 0 5 | -4 2 | -2 3 | -2 3 |

問15、16) 各企業の対応について、満足・良かった点ならび不満・良くなかった点があったかどうか、6ページのQ11に挙げた各要素で伺います。あればいくつでも結構ですので、各企業の行の当てはまる項目の番号に○をつけてお知らせ下さい。

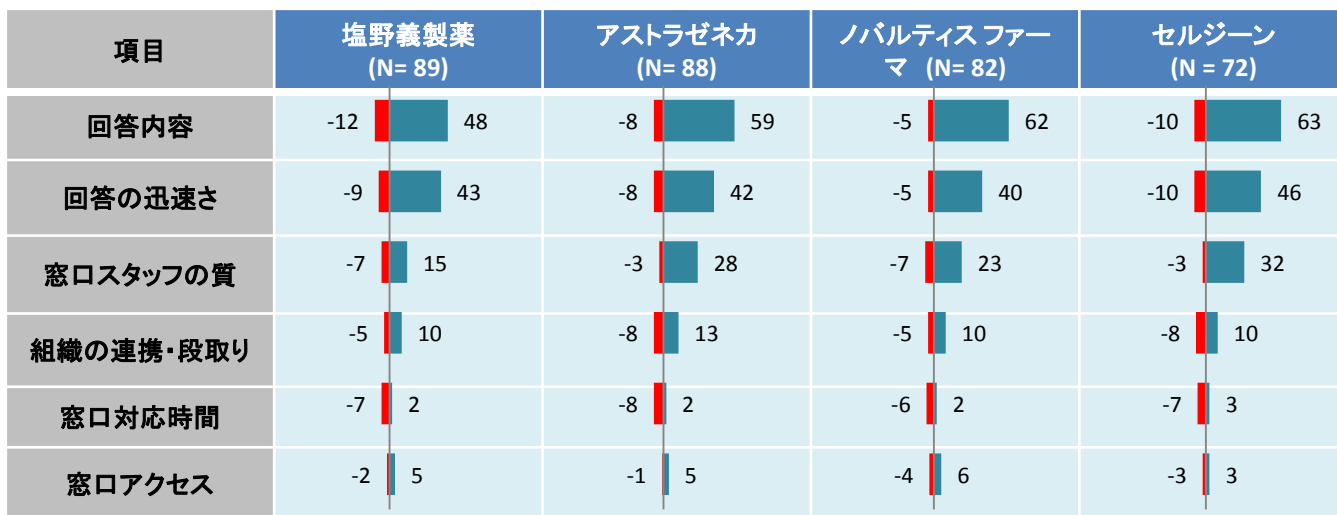
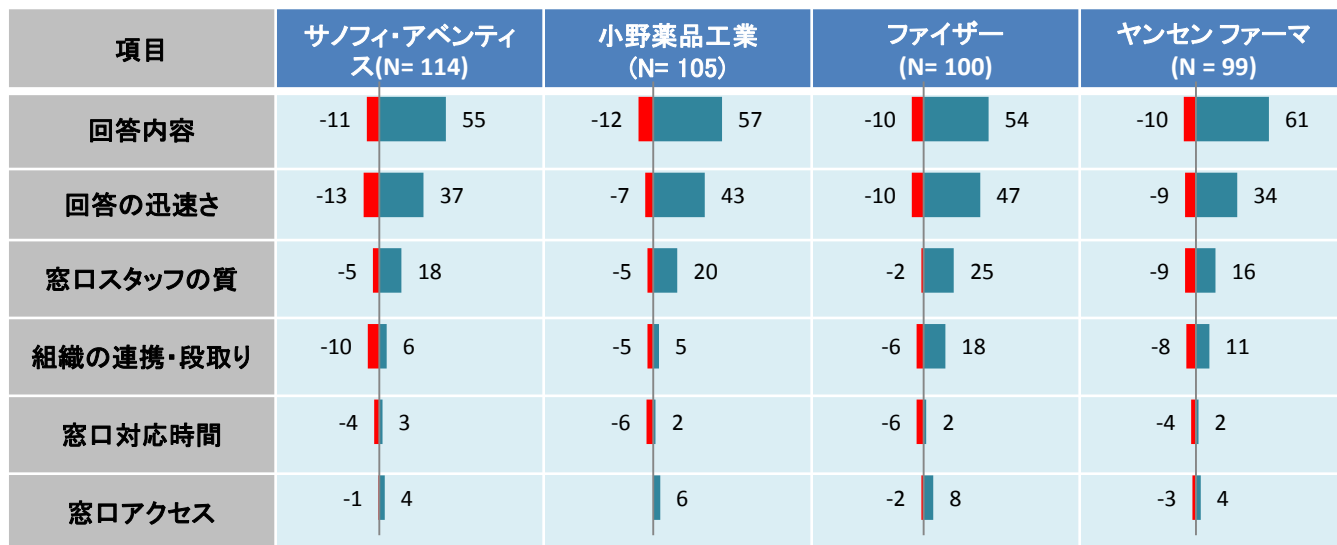
過去3カ月間にかん薬物療法治療薬について問い合わせをしたことのある企業について、満足・良かった点(右側の+の%)、そして不満・良くなかった点(左側の-の%)があったかどうか、それぞれ多項目選択式で訊いた結果を、問い合わせ実績の多い順に示した。

- 問い合わせの多い上位企業の中でも、中外製薬への評価の高さは際立っており、多くの項目で他社をしのぐ。中外製薬が過去3カ月間の問い合わせ実績でも最多(283人中216人)であることを踏まえると、実数ベースでも多くの回答者から高く評価されていることがわかる。
- 「回答内容」への評価では、ヤクルトも遜色ない評価であり、大鵬薬品、イーライリリー、日本化薬の評価も高い。「回答の迅速さ」については過半数の問い合わせ経験者から評価されている企業は中外製薬のみであり、その質とスピードに注力した対応の徹底ぶりが伺える。
- 問い合わせ実績上位企業の中では、協和発酵キリンへの評価が比較的厳しい結果を示しており、特に「回答内容」と「窓口スタッフの質」に対するマイナスのポイントが他社よりも若干高くなっている。

製薬企業の対応で満足した点と不満点

多項目選択式：%

不満足 満足



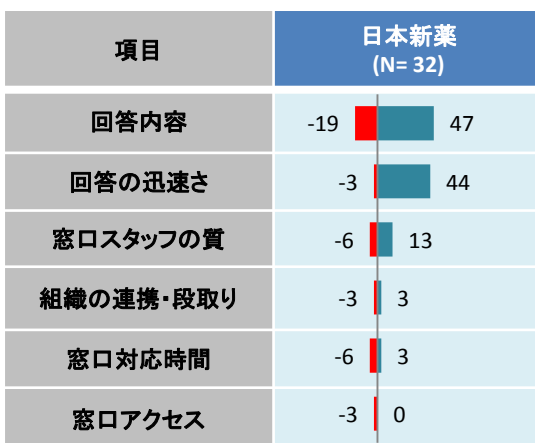
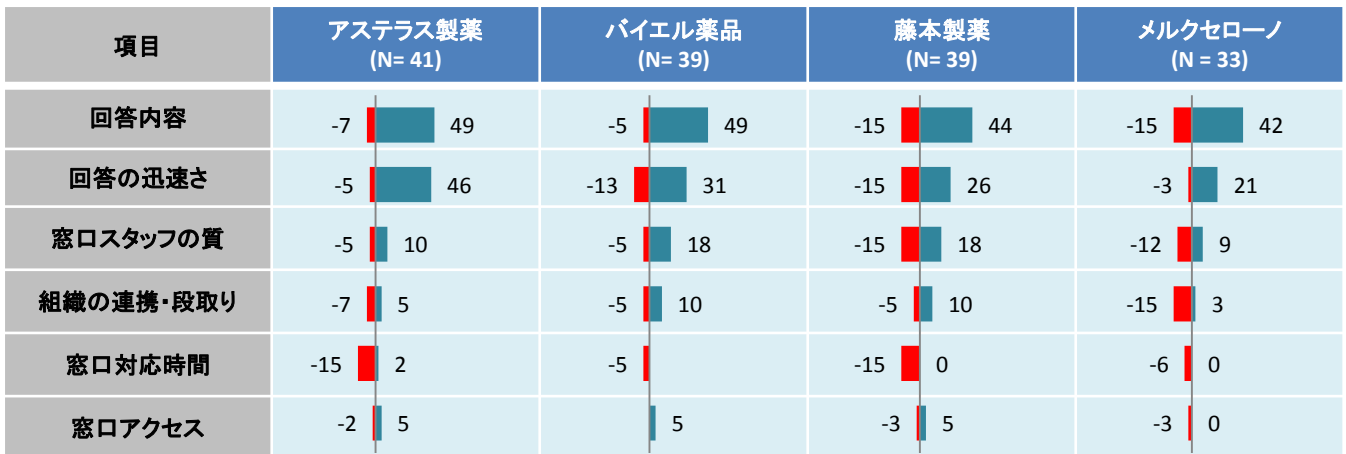
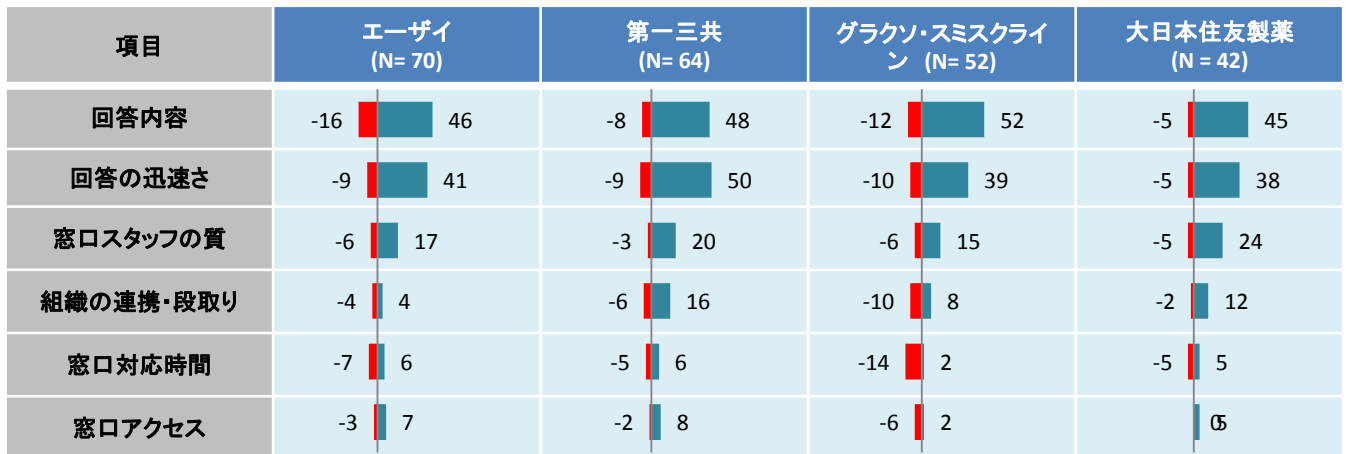
問15、16) 各企業の対応について、満足・良かった点ならび不満・良くなかった点があったかどうか、6ページのQ11に挙げた各要素で伺います。あればいくつでも結構ですので、各企業の行の当てはまる項目の番号に○をつけてお知らせ下さい。

過去3カ月間にかん薬物療法治療薬について問い合わせをしたことのある企業について、良かった点(右側の+の%)、そして良くなかった点(左側の-の%)があったかどうか、それぞれ多項目選択式で訊いた結果を、問い合わせ実績の多い順に示した。

- 問い合わせ実績で中位の企業(本ページは9~16位掲載)は、対応への評価でも際立った違いは見られず、上位10社とほぼ同様に一定の体制で対応していることが伺える。
- その中であって、「回答内容」で比較的评价されているのはセルジーン、ノバルティス、ヤンセンであった。また、「窓口スタッフの質」ではセルジーン、アストラゼネカの評価がやや高い。
- 問い合わせ実績上位企業と比べると、中位企業では全般に「組織の連携・段取り」において、プラスがやや低い一方で、マイナスが若干目立つ評価となっている。

製薬企業の対応で満足した点と不満点

多項目選択式：%



過去3カ月間にがん薬物療法治療薬について問い合わせをしたことのある企業について、良かった点、そして良くなかった点を、問い合わせ実績の多い順に示した*。

- 問い合わせ実績の比較的少ない企業(本ページは17~25位掲載)は、上位~中位の企業と比べると、比較的限られた問い合わせ者の中においても、全体にやや厳しい評価となっている。
- 「回答の迅速さ」では第一三共やアステラスが一定の評価を得たが、「回答内容」や「窓口スタッフの質」、「組織の連携・段取り」、「窓口対応時間」といった項目では、これらの企業の多くが厳しい評価となっている。問い合わせ実績の多い企業と比べると、問い合わせ対応体制の充実化に多くの課題を残していることが伺える結果である。

■ 不満 ■ 満足

*過去3カ月間の問い合わせ率が10%以上の企業についてのみ産出。

問15、16) 各企業の対応について、良かった点ならびに良くなかった点があったかどうか、6ページのQ11に挙げた各要素で伺います。あればいくつでも結構ですので、各企業の行の当てはまる項目の番号に○をつけてお知らせ下さい。

DI室対応における総合評価の高い製薬企業

対応の総合評価上位2位の製薬企業とその評価理由

| 製薬企業名 | 全体 (n=283) (%) |
|---------------|----------------------|
| 中外製薬 | 53.0 |
| 大鵬薬品工業 | 23.3 |
| ヤクルト本社 | 17.0 |
| 日本化薬 | 15.2 |
| 武田薬品工業 | 12.0 |
| ブリistol・マイヤーズ | 9.9 |
| 協和発酵キリン | 7.1 |
| ファイザー | 6.7 |
| 日本イーライリリー | 4.9 |
| 塩野義製薬 | 3.2 |
| アストラゼネカ | 2.8 |
| 第一三共 | 2.8 |
| ヤンセン ファーマ | 2.8 |
| ノバルティス ファーマ | 2.5 |
| 小野薬品工業 | 2.1 |
| セルジーン | 2.1 |
| グラクソ・スミスクライン | 1.8 |
| サノフィ・アベンティス | 1.8 |
| メルクセローノ | 1.4 |
| アステラス製薬 | 1.1 |
| エーザイ | 0.7 |
| 日本新薬 | 0.7 |
| MSD | 0.7 |
| 沢井製薬 | 0.4 |

| 企業名 | 評価が高い理由 |
|----------------------|--------------------|
| 中外製薬 (N=150) | ● 情報提供の質の高さ |
| | ● 対応の速さ |
| | ● MRが良く勉強している |
| | ● がん専門のMRがいる |
| | ● 定期的に最新情報を提供 |
| | ● コールセンターの対応 |
| | ● 海外の情報が豊富 |
| | ● スタッフが充実している |
| | ● 患者中心で考えている |
| | ● MRとコールセンターの連携の良さ |
| 大鵬薬品 工業 (N=66) | ● 情報提供の質の高さ |
| | ● 対応の速さ |
| | ● MRとコールセンターの連携の良さ |
| | ● 定期的に最新情報を提供 |
| | ● MRが良く勉強している |
| | ● 他製品に対する知識 |
| | ● パンフレットや患者ツールの提供 |
| | ● 豊富な製品のラインアップ |
| | ● 5FU系薬剤の情報量の豊富さ |
| | ● 患者中心で考えている |

問17) 貴院で、がん薬物療法治療薬に関して問い合わせをしたことのある製薬企業の中で、DI室からの問い合わせ対応において、総合評価でトップ2社を選ぶとしたら、どこどこになりますか？

問17-1) それぞれの企業を非常に高く評価する理由を具体的にお知らせ下さい。

- がん薬物療法治療薬について問い合わせをしたことのある製薬企業の中で、DI室からの問い合わせ対応において、総合評価でトップ2社を各回答者に選んでもらった結果、中外製薬が53%と圧倒的に多くの回答者から評価を受けており、次点の大鵬薬品(23%)および他の企業に大きく水を空けている。
- 中外製薬、大鵬薬品ともに、情報提供能力、情報量、回答内容の質、対応の速さといった点が支持を集めている理由であるが、加えてMRの知識・専門性の高さ、定期的に情報を提供している点、そしてMRとコールセンターの連携の良さについても評価が高い。

DI室対応において改善を要する製薬企業とその改善点

| 改善点 | N= |
|---|----|
| MRの態度/対応の仕方/質 | 77 |
| 回答の迅速さ | 51 |
| 情報量/データの多さ | 45 |
| MRの訪問回数 | 22 |
| スタッフの質/対応/知識レベル | 19 |
| 自己製品アピールだけしない/販売実績にこだわりすぎる | 17 |
| がん専門でないこと/がん領域が弱いこと | 13 |
| 回答が事務的/機械的であること | 12 |
| 医師には頻回に訪問しているが、薬剤部への情報提供が少ないこと | 9 |
| 企業内の連携が悪いこと | 9 |
| 担当MRが変更、あるいは不足により対応が悪くなったこと | 6 |
| ジェネリックに対して知識が十分でないこと | 3 |
| 必要とする情報を提供してくれないこと | 3 |
| 添付文書やインタビューフォーム以上の情報があったとしても公開しようとしていないこと | 3 |
| アフターフォローが良くないこと | 2 |
| 根拠に基づいた回答が得られないこと | 2 |
| 地方に拠点がないこと | 2 |
| 適正使用に関する説明が不十分であること | 1 |
| 昼休みの時間はコールセンターもMRも連絡が取れないこと | 1 |
| 配合変化や錠剤粉碎のデータがないこと | 1 |

問18-1) それぞれの企業について、改善を要する点を具体的にお知らせ下さい。

- 諸企業で共通して挙げられる要改善点としては、MRの態度・対応・レベルが低い、回答の迅速さが欠ける、情報量が少ないといった点が指摘されている。また、窓口スタッフの質/対応/知識レベルも重要であり、回答が事務的と受け散られると評価を下げている。
- さらに自社に有利な事だけを伝えたり、医師との情報(接触)格差があることについても、顧客は敏感であることが伺える。

注:本レポートをご購入頂いた会社には、回答者から自社に対する具体的なコメントを開示しています。

薬剤部(薬剤師)向け情報サービスのうち、高く評価されているもの

| 製薬企業名 | 内容・評価ポイント |
|-------------------------|--|
| 中外製薬 (n=80) | <ul style="list-style-type: none"> 各種冊子(アバステンやゼローダ)など 各種がん領域の勉強会やセミナー ASCO等の学会速報やインターネット配信コンテンツ ガイドラインの提供 患者向けのパンフレット 有害事象の対応資料 適正使用ガイド |
| 大鵬薬品工業(n=59) | <ul style="list-style-type: none"> 各種冊子や情報誌 コンセンサスがん治療 ホームページ TS-1やアロキシンのサイト がんに関わる薬剤師のための情報誌 患者向けのパンフレット |
| ヤクルト (n=14) | <ul style="list-style-type: none"> ASCOや学会等をまとめた資料の提供 Approach to Oncologyの配布 UNITの配布 Onco-net |
| 武田薬品工業(n=13) | <ul style="list-style-type: none"> パニツムマブの実臨床 Oncology Pharmacist 講習会 GI-net Cancer 文献サービス |
| ブリistol・マイヤーズ (n=11) | <ul style="list-style-type: none"> アービタックス関連の資料 がん化学療法と看護 自社製品(適応外)を含む案内が充実 大腸癌に関する最新データ 高額医療の仕組みに関する資料 血管外漏出等の資料 |
| 日本化薬 (n=8) | <ul style="list-style-type: none"> ASCO等の学会速報 独自の専門誌の配布 刊行物を定期的に持ってきてくれる ホームページ |
| ファイザー (n=6) | <ul style="list-style-type: none"> 勉強会 WEBサイトの教育資料 乳がん等のWEBカンファレンス |
| 小野薬品工業(n=4) | <ul style="list-style-type: none"> WATCHES: 薬剤師に必要な支持療法や副作用マネジメントの特集 他社製品も含めた情報提供 患者に分かりやすい情報提供 制吐療法のアップデートが早い |
| サノフィアベンティス(n=4) | <ul style="list-style-type: none"> 常に新しい情報の提供 DVTに関する情報が豊富 関連雑誌の配布 がんの作用機序など動画サイト |
| 協和発酵キリン(n=3) | <ul style="list-style-type: none"> Kksmaileから、学会トピック配信 ホームページが見やすい 定期的な情報提供 |
| セルジーン (n=3) | <ul style="list-style-type: none"> RevMate: 電話中に質問に回答可能 MRIによるアフターケアが良い |

問19) 製薬企業が、薬剤部(薬剤師)向けに提供しているがん薬物療法治療薬に関する情報サービスのうち、先生が**高く評価**するものがあれば二つまで、企業名、内容、評価する点をお知らせ下さい。

- 薬剤部向けに製薬企業が提供しているがん薬物療法治療薬に関する情報サービスのうち、先生が**高く評価**するものがあれば二つまで、企業名、内容、評価する点を挙げてもらった。
- 中外製薬はここでも圧倒的な評価の高さを見せつけ、製品等に関する各種冊子、各種がん領域における勉強会・セミナー、ASCO等の学会速報や企業HPなどが特に評価された。
- 大鵬は、各種冊子・情報誌を読んだ上で、コンセンサスがん治療を目指す。

がん患者／家族向けに提供している治療薬のリーフレットで高評価の企業とその評価内容

| 製薬企業名 | 内容・評価ポイント | |
|------------------|---|---|
| 中外製薬 (N=114) | <ul style="list-style-type: none"> ● ゼローダ関連のパンフレット <ul style="list-style-type: none"> ✓ 薬剤別、疾患別に作成している ✓ 患者説明に使いやすい ● AVASTIN + XELOXの冊子 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 患者にも分かりやすい | <ul style="list-style-type: none"> ● ハーセプチンハンドブック <ul style="list-style-type: none"> ✓ 患者向けに治療中の生活アドバイスが細かく分かりやすく書いてある ● がん薬物療法を受けられる方へ <ul style="list-style-type: none"> ✓ 副作用の具体的な対処方法 |
| 大鵬薬品工業 (N=82) | <ul style="list-style-type: none"> ● TS-1 の手引き <ul style="list-style-type: none"> ✓ 内服カレンダーがついており、投与スケジュールを把握しやすい | <ul style="list-style-type: none"> ● UFT手帳 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 病院と患者用とで分かれ使いやすい ✓ ホームページからダウンロードできる |
| ヤクルト本社 (N=32) | <ul style="list-style-type: none"> ● エルプラット関係の資料 <ul style="list-style-type: none"> ✓ イラストが多くてよい ✓ 患者に説明しやすい | <ul style="list-style-type: none"> ● カンプトの冊子 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 薬剤別でなく、治療の説明書がある ✓ 患者説明に使える |
| サノフィアベンティス(N=12) | <ul style="list-style-type: none"> ● TC療法の手引き <ul style="list-style-type: none"> ✓ 併用療法が多いので助かる ✓ 疾患別に冊子が作成されている | <ul style="list-style-type: none"> ● ドセタキセルによる治療を受けられる方へ <ul style="list-style-type: none"> ✓ 副作用対策が分かりやすい |
| 塩野義製薬 (N=12) | <ul style="list-style-type: none"> ● オキシコチンのリーフレット <ul style="list-style-type: none"> ✓ 痛み止めの使用方法、ゴーストドラッグの写真等、患者説明で使いやすい | <ul style="list-style-type: none"> ● 緩和ケア関連のリーフレット <ul style="list-style-type: none"> ✓ オピオイドの患者用日誌 ✓ オキノーム指導せんが使いやすい |
| 日本イーライリリー(N=11) | <ul style="list-style-type: none"> ● アリムタの冊子 ● 隣がんに関するリーフレット | <ul style="list-style-type: none"> ● ジェムザールの冊子 |
| 日本化薬 (N=10) | <ul style="list-style-type: none"> ● 癌化学療法を受けられる患者様へ ● カルボプラチンの副作用表示が発現時期ともに載っていること | <ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者がんの治療とケア読本 ● 大腸癌外来化学療法の自己管理 |
| 協和発酵キリン(N=7) | <ul style="list-style-type: none"> ● FOLFOX 6 | <ul style="list-style-type: none"> ● がん化学療法ハンドブックが良い <ul style="list-style-type: none"> ✓ 副作用の説明がしやすい |
| ノバルティスファーマ(N=7) | <ul style="list-style-type: none"> ● グリベックなど血液がんの冊子が豊富 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 説明資料として使いやすい | <ul style="list-style-type: none"> ● ゾメタの冊子 |

問20) 製薬企業ががん患者さんや家族向けに提供している、がん薬物療法治療薬の適正使用などに関するリーフレットのうち、高く評価できるものがありましたら二つまで、企業名、内容、評価する点をお知らせ下さい。

- 製薬企業ががん患者や家族向けに提供している、がん薬物療法治療薬の適正使用などに関するリーフレットのうち、高く評価できるもの2つまで挙げてもらった結果、挙げられた企業名を多い順に上図に示した。
- ここでも中外製薬、次いで大鵬薬品が多く挙げられており、二強の構図が見られる。

医療従事者向けWEBサイトで評価の高かった製薬企業とその評価ポイント

| 製薬企業名 | 内容・評価ポイント |
|--------------------|---|
| 大鵬薬品工業(n=50) | <ul style="list-style-type: none"> ● Clinical path jp ✓ 他病院のクリニカルパスを紹介 ● TS-1のサイト ✓ 素材集を無料で提供していること ✓ 患者説明、NSへの説明時に使えるテンプレートがあること ● コンセンサス癌治療WEB版 ✓ 日常業務に役立つ情報が多い ✓ PODCASTIになっていること ● Cancer Therapy JP ● おクスリ. Jp ● 学会情報(国内・海外) |
| 中外製薬(n=48) | <ul style="list-style-type: none"> ● 学会の速報/報告レポート ● 各癌種についてコンテンツが充実 ● HPのコンテンツが見やすい ● 定期的に更新されていること ● 学術ビデオ ● 治療説明やイラストが豊富 ● CHUGAI ONCOLOGY |
| アストラゼナカ(n=6) | <ul style="list-style-type: none"> ● イレッサの内容が分かりやすい ● がん患者さんとのコミュニケーションの取り方について分かりやすい ● 抗がん剤パンフレット作成用のイラストを作っている ● 肺がんスライド等分かりやすい |
| 武田薬品工業(n=6) | <ul style="list-style-type: none"> ● GI-Cancer net/消化器癌の広場 ✓ レジメンを確認するには良い ✓ 論文が日本語で読める ● ASCOなどの学会情報が充実 |
| Bristol-マイヤーズ(n=4) | <ul style="list-style-type: none"> ● 製品別に整理され、検索しやすい ● がん関連のビデオや資料がある ● 最新版の情報が早く手に入る ● 資料が豊富 |
| 塩野義製薬(n=4) | <ul style="list-style-type: none"> ● 疼痛マネジメントのHP[ぴいも] ✓ 更新されるとメールが来る ● 情報量が豊富 |
| 協和発酵キリン(n=4) | <ul style="list-style-type: none"> ● 薬剤ごとに情報が整理され、Q&Aは参考になる ● 海外の学会等の情報をタイムリーに配信 ● KK Smile com ● 最新の臨床試験結果が論文ともに掲載されること |
| ノバルティスファーマ(n=3) | <ul style="list-style-type: none"> ● E-contact online ✓ サテライトシンポジウムの動画見れたり、海外の論文が読めること ✓ 乳がんや白血病の情報が豊富 ● 資材が豊富で、見やすく、分かりやすい |
| ファイザー(n=3) | <ul style="list-style-type: none"> ● 教育関連が充実している ● コンテンツが充実している ● 知りたい内容が直ぐに検索できる |
| 日本イーライリリー(n=2) | <ul style="list-style-type: none"> ● WEB講演が視聴でき、実臨床に有益 ● アリムタの併用量の説明ツールなどが使いやすい |

問21) 製薬企業が提供している、がん薬物療法治療薬に関するWebサイト(医療従事者向け)のうち、先生が高く評価しているものがあれば二つまで、それらの企業名、内容、評価する点をお知らせ下さい。(不明であれば、製品名でも可)

がん患者・家族向けWEBサイトで評価の高かった製薬企業とその評価ポイント

| 製薬企業名 | 内容・評価ポイント |
|------------------------|---|
| 中外製薬 (n=13) | <ul style="list-style-type: none"> ● がん情報ガイド(n=4) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 病気、治療だけでなく、心のケアや日常生活についても知ることができる(n=1) ✓ 段階を追って理解できる(n=1) ● がんとともに暮らす(n=2) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 癌になってからの癌との付き合い方、心の持ち方などを詳しく解説(n=1) ● 情報収集する際に便利なサイトがある(n=1) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 収集上の注意点などが分かりやすくまとめてある(n=1) ● Q&A形式のリンクがある(n=1) ● 抗体医薬品について分かりやすくまとめてある(n=1) ● 疾患別の内容が分かりやすい(n=1) ● アバスチン(n=1) ● 患者向けの言葉が多く分かりやすい(n=1) ● ハーセプチン(n=1) ● 各種メディアのリンクが豊富(n=1) |
| 大鵬薬品工業 (n=3) | <ul style="list-style-type: none"> ● サバイバーシップ(n=1) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 抗がん剤、放射線治療と食事の工夫(n=1) ✓ 脱毛ケア(n=1) |
| ブリistol・マイヤーズ (n=3) | <ul style="list-style-type: none"> ● 高額療養費パーフェクトマスター(n=2) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 患者が知りたい情報を網羅している(n=1) ✓ 病院での説明を補完することができる(n=1) ● よくわかる乳がん(n=1) |
| アストラゼネカ (n=2) | <ul style="list-style-type: none"> ● 乳がん. JP(n=2) ● Allowomen.jp: 子宮頸がんについて分かりやすい(n=1) |

問20-1) 製薬企業ががん患者さんや家族向けに提供している、がん薬物療法治療薬に関するウェブサイトのうち、高く評価できるものがありましたら二つまで、企業名をお知らせ下さい。

- 製薬企業が提供している、がん薬物療法治療薬に関するがん患者・家族向けのWebサイトで高く評価されているものを挙げてもらった結果であるが、共通して挙げられた回答は少ない。
- 施設によってこうしたサイトのニーズや活用方法が異なることが考えられるが、企業からの周知が不十分である可能性も否定できない。

「病院薬剤部から見た、がん薬物療法 治療薬の情報提供に関する製薬企業 コールセンターの評価 2011」

自由回答発言集 別冊



株式会社マーケティングインサイト
ファーマフォーサイト株式会社
2011年4月

「病院薬学部から見た、がん薬物療法薬の情報提供に関する
製薬企業コールセンターの評価 2011」
自由回答発言集 目次

Sample

| Page | |
|------|--|
| 5 | 1 Q3_1 問合わせ経路が 回答%となっている理由 |
| 5 | 1.01「MR経由」がメインである理由(MR経由比率 70%以上) |
| 6 | 1.02「MR経由またはコールセンターへ直接」である理由(MR経由比率 0%~24%) |
| 7 | 1.03「コールセンターへ直接」がメインである理由(MR経由比率 25%~69%) |
| 8 | 2 Q6: (頻度の多い問い合わせに関して) 問い合わせのきっかけ(理由)は何か? |
| 8 | 2.01.「副作用」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 11 | 2.02.「治療」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 12 | 2.03.「製剤、調整」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 14 | 2.04.「ガイドライン」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 15 | 2.05.「特定の文献請求」への回答で不満な点 |
| 16 | 2.06.「相互作用」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 16 | 2.07.「薬物動態」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 17 | 2.08.「他施設における状況」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 17 | 2.09.「慎重投与、投与禁忌」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 17 | 2.10.「PMS」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 17 | 2.11.「高齢者、妊婦、小児への投与」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 17 | 2.12.「貯法、取扱い」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 18 | 2.13.「薬剤の価格・患者負担」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 18 | 2.14.「長期投与」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 18 | 2.15.「承認条件」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 18 | 2.16.「薬効薬理」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 18 | 2.17.「保険診療」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 18 | 2.18「その他」回答への不満な点 |
| 18 | 3 Q8,,Q10. 問い合わせへの回答で不満足に感じた点、良くなかった点 |
| 18 | 3.01.「副作用」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 20 | 3.02.「治療」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 21 | 3.03.「製剤、調整」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 22 | 3.04.「ガイドライン」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 23 | 3.05.「特定の文献請求」への回答で不満な点 |
| 24 | 3.06.「相互作用」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 24 | 3.07.「薬効薬理」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 24 | 3.08.「他施設における状況」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 25 | 3.09.「慎重投与、投与禁忌」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 25 | 3.10.「PMS」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 25 | 3.11.「高齢者、妊婦、小児への投与」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 26 | 3.12.「貯法、取扱い」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 26 | 3.13.「開発中の薬剤」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 26 | 3.14.「長期投与」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 26 | 3.15.「承認条件」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 26 | 3.16.「保険診療」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 27 | 3.17.「薬物動態」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 27 | 3.18「薬剤の価格・患者負担」に関する問い合わせへの回答で不満な点 |
| 27 | 3.19「その他」回答への不満な点 |

| Page | |
|------|---|
| 27 | 4 Q8,,Q10. 問い合わせへの回答で満足した点、良かった点 |
| 27 | 4.01.「副作用」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 28 | 4.02.「治療」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 29 | 4.03.「製剤、調整」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 30 | 4.04.「ガイドライン」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 31 | 4.05.「特定の文献」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 32 | 4.06.「相互作用」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 32 | 4.07.「薬効薬理」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 32 | 4.08.「他施設における状況」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 34 | 4.09.「慎重投与、投与禁忌」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 34 | 4.10.「PMSに関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 34 | 4.11.「高齢者、妊婦、小児への投与」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 34 | 4.12.「貯法、取扱い」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 34 | 4.13.「開発中の薬剤」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 34 | 4.14.「長期投与」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 34 | 4.15.「承認条件」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 35 | 4.16.「保険診療」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 35 | 4.17.「薬物動態」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 35 | 4.18.「薬剤の価格、患者負担」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 35 | 4.19.「その他」回答へ満足した点 |
| 35 | 4.20.「再審査」に関する問い合わせへの回答で満足した点 |
| 35 | 5 Q17. DI室からの問い合わせ回答で総合評価の最も高い製薬企業:その評価理由 |
| 35 | 5.01. 中外製薬 |
| 36 | 5.02. 大鵬薬品工業 |
| 37 | 5.03. 武田薬品工業 |
| 38 | 5.04. ヤクルト本社 |
| 38 | 5.05. 協和発酵キリン |
| 38 | 5.06. 日本化薬 |
| 39 | 5.07. ブリストル・マイヤーズ |
| 39 | 5.08. 日本イーライリリー |
| 40 | 5.09. サノフィ・アベンティス |
| 40 | 5.10. 小野薬品 |
| 40 | 5.11. ファイザー |
| 40 | 5.12. ヤンセン ファーマ |
| 40 | 5.13. 塩野義製薬 |
| 40 | 5.14. アストラゼネカ |
| 40 | 5.15. ノバルティスファーマ |
| 40 | 5.16. セルジーン |
| 41 | 5.17. エーザイ |
| 41 | 5.18. 第一三共 |
| 41 | 5.19. グラクソスミスクライン |
| 41 | 5.20. 大日本住友製薬 |
| 41 | 5.21. アステラス |
| 41 | 5.22. メルクセローノ |
| 41 | 5.23. 日本新薬 |
| 41 | 5.24. 沢井製薬 |

| Page | |
|------|--|
| 41 | 6 Q18. DI室からの問い合わせ対応で改善を要する製薬企業:改善を要する点 |
| 45 | 7 Q19. 薬剤師向けに提供されているがん薬物療法治療薬に関する情報サービスで高く評価するものとその内容、評価ポイント |
| 45 | 7.01. 中外製薬 |
| 46 | 7.02. 大鵬薬品工業 |
| 47 | 7.03. 武田薬品工業 |
| 47 | 7.04. ヤクルト |
| 47 | 7.05. 協和発酵キリン |
| 47 | 7.06. 日本化薬 |
| 47 | 7.07. ブリストル・マイヤーズ |
| 48 | 7.08. 日本イーライリリー |
| 48 | 7.09. サノフィ・アベンティス |
| 48 | 7.10. 小野薬品工業 |
| 48 | 7.11. ファイザー |
| 48 | 7.12. ヤンセン ファーマ |
| 48 | 7.13. 塩野義製薬 |
| 48 | 7.14. セルジーン |
| 48 | 7.15. 第一三共 |
| 48 | 7.16. メルクセローノ |
| 48 | 7.17. 沢井製薬 |
| 48 | 7.18. ツムラ |
| 48 | 7.19. 大塚製薬 |
| 48 | 8 Q20. がん患者さん・家族向けに提供しているリーフレットで高く評価しているものとその内容・評価ポイント |
| 48 | 8.01. 中外製薬 |
| 49 | 8.02. 大鵬薬品工業 |
| 51 | 8.03. 武田薬品工業 |
| 51 | 8.04. ヤクルト本社 |
| 51 | 8.05. 協和発酵キリン |
| 51 | 8.06. 日本化薬 |
| 51 | 8.07. ブリストル・マイヤーズ |
| 52 | 8.08. 日本イーライリリー |
| 52 | 8.09. サノフィ・アベンティス |
| 52 | 8.10. 小野薬品工業 |
| 52 | 8.11. ヤンセン ファーマ |
| 52 | 8.12. 塩野義製薬 |
| 52 | 8.13. アストラゼネカ |
| 52 | 8.14. ノバルティスファーマ |
| 53 | 8.15. セルジーン |
| 53 | 8.16. エーザイ |
| 53 | 8.17. 第一三共 |
| 53 | 8.18. グラクソスミスクライン |
| 53 | 8.19. 大日本住友製薬 |
| 53 | 8.20. バイエル薬品 |
| 53 | 8.21. メルクセローノ |
| 53 | 8.22. 久光製薬 |
| 53 | 8.23. スミスアンドネフュー |

| Page | |
|------|--|
| 53 | 9 Q21. がん薬物療法治療薬に関して評価の高い医療従事者向けWebサイトを持つ製薬企業とその内容・評価ポイント |
| 53 | 9.01. 中外製薬 |
| 53 | 9.02. 大鵬薬品工業 |
| 54 | 9.03. 武田薬品工業 |
| 54 | 9.04. ヤクルト本社 |
| 54 | 9.05. 協和発酵キリン |
| 54 | 9.06. 日本化薬 |
| 54 | 9.07. ブリストル・マイヤーズ |
| 54 | 9.08. 日本イーライリリー |
| 54 | 9.09. サノフィ・アベンティス |
| 55 | 9.10. ファイザー |
| 55 | 9.11. 塩野義製薬 |
| 55 | 9.12. アストラゼネカ |
| 55 | 9.13. ノバルティスファーマ |
| 55 | 9.14. エーザイ |
| 55 | 9.15. グラクソスミスクライン |
| 55 | 9.16. ツムラ |
| 55 | 9.17. 旧ワイス |
| 55 | 10 Q21. がん薬物療法治療薬に関して評価の高いがん患者/家族向けWebサイトを持つ製薬企業とその内容・評価ポイント |
| 55 | 10.01. 中外製薬 |
| 55 | 10.02. 大鵬製薬工業 |
| 55 | 10.03. ブリストル・マイヤーズ |
| 55 | 10.04. 日本イーライリリー |
| 55 | 10.05. 塩野義製薬 |
| 55 | 10.06. アストラゼネカ |
| 55 | 10.07. セルジーン |
| 56 | 10.08. グラクソスミスクライン |
| 56 | 11 Q21. がん薬物療法治療薬に関して評価の高いWebサイトを持つ製薬企業とその内容・評価ポイント(対象不特定) |
| 56 | 11.01. 中外製薬 |
| 56 | 11.02. 大鵬薬品工業 |
| 56 | 11.03. 武田薬品工業 |
| 56 | 11.04. アストラゼネカ |
| 56 | 11.05. 塩野義製薬 |
| 56 | 11.06. 第一三共 |
| 56 | 11.07. アステラス |
| 56 | 11.08. ファイザー |
| 56 | 11.09. ブリストル・マイヤーズ |
| 56 | 11.10. アステラス |
| 56 | 11.11. その他 |

| Page | |
|------|---|
| 56 | 12 Q22. 製薬企業以外によるWebサイトで、良く利用するサイト名・団体名とその内容、利用する理由 |
| 56 | 12.01. がん情報サービス |
| 57 | 12.02. 日経メディカル |
| 57 | 12.03. NCCN |
| 58 | 12.04. ケアネット |
| 58 | 12.05. m3. com |
| 58 | 12. 06. 日本癌治療学会 |
| 58 | 12.07. がん・ガン・癌スーパーリンク |
| 58 | 12.08. がんサポート情報センター |
| 58 | 12.08. がんサポート情報センター |
| 58 | 12.09. PMDA |
| 59 | 12.10. Minds医療 |
| 59 | 12.11. PDQがん情報サイト |
| 59 | 12.12. PubMed |
| 59 | 12.13. Chugai Oncology |
| 59 | 12.14. 海外癌医療情報リファレンス |
| 59 | 12.15. JCOG |
| 59 | 12.16. Journal of Clinical Oncology |
| 59 | 12.17. Cancer Care Ontario |
| 59 | 12.18. 爽秋会 クリニカルサイエンス |
| 59 | 12.19. 四国がんセンター |
| 59 | 12.20.その他 |

6. DI室からの問い合わせ対応で改善を要する製薬企業:改善を要する点

- 1 担当MRが変わり、ケモについて知識が少ない気がするのがん薬物療法についてもっと勉強してもらいたい
- 2 MRによって、言うことがバラバラ。社内で統一した情報をもっておいて欲しい。
- 3 Drにさえ、情報提供していれば、良いと思っている会社と感ずる。売れば良いのか？
- 4 回答者が上から目線の話し方をしてくる 高飛車な印象をうける
- 5 対応が遅い。製品の売り込みにだけ来る。普段の情報提供がない
- 6 売り上げ重視のため、安い薬に関しては処方量が多くても薬の知識がゼロである
- 7 担当者がオンコロジー以外のことも対応しているため他の企業のMRにくらべカ不足の感がいなめない
- 8 対応した人によって回答が異なる 質が大きくちがう。→ある一定の質を確保して欲しい。
- 9 MRについてですが、Drへの対応は、良いようですが、薬剤部への情報提供が遅い
- 10 能書に書いてある事しか返答がない為、問い合わせた意味がなかった。
- 11 MRに問い合わせをしたところ、コールセンターの方が便利ですよと言われ、自分で回答する気がなかった。
- 12 電話口での対応で、少しばかりにされているのかと感じさせる方がいらっしやる。一部ですが。
- 13 抗がん剤についての情報提供は消極的。緩和療法についてのみ積極的に情報提供に来る。
- 14 機嫌取りばかりで内容のある情報提供がない。色々な要望をあげるが、企業としても対応してくれない。
- 15 自社製品の使用促進にだけ力が入り、必要とする情報提供がきちんとされていない。
- 16 副作用が出現したため連絡をとりとうと思電話したが、その後連絡はこないままである。
- 17 商品が売れている病院へしか訪問しないスタンス。以前はTELしたら「そんな事は当社のホームページにのっている」と、相手にされず不快であった。
- 18 外資系ゆえ、問い合わせでも英文献で担当MRも理解できていない場合があり、病院側で解決する必要がある
- 19 対応が最悪、もっと人の話を聞く態度が必要、また、現場の声を聞き直接訪ねることが必要
- 20 MRの言うことがあてにならない。大学ではその治療はやっているから大丈夫です！！問題ないです。それはエビデンスではない。
- 21 外資系ゆえ、問い合わせでも英文献で担当MRも理解できていない場合があり、病院側で解決することがある
- 22 コールセンターの連携が少し悪い。MRさんに直接連絡がとりづらい時がある。
- 23 ■■(製品名)の溶解液についての質問の答えが不明確であった
- 24 回答がおそまつ。定型句しか言わない。(MR氏)問い合わせでもFAXを送ってくるだけで、現在の担当になってから、訪問頻度は2年に1回くらい。
- 25 黙っていても売れる薬のため能動的に情報をくれない。問い合わせしても情報不足で納得いく回答がない
- 26 自社の製品の守りが固く、不利な情報は言わない。答が四角四面で、聞いても、新たな情報は得られない。
- 27 解答もさることながら、MRとしても対応なく来院時にも話題も出さない
- 28 昼休みが1時間あり、全く連絡がとれない(コールセンターにおいても)
- 29 滅多に訪問しない。担当が不在なので、後ほどTelしますと言われたが、結局連絡がなかった。
- 30 どうも画一的になり、法に触れない様にとばかり気にかけている
- 31 ■■(製品名)自主回収の対応がおそかったかなあと思います。
- 32 自社の製品の守りが固く、不利な情報は言わない。答が四角四面で、聞いても、新たな情報は得られない。
- 33 データが古い。レジメンの中で一部使用されていても、メインではないとのこと、他のメーカーに聞いて下さいとの案内をうけたことがある。
- 34 MR、学術共に最悪。回答内容が二転三転して間違っている内容が多い。さらにデータもかなり少ない(自社製品であっても)。病院によって提供している情報が違う。そのため同社の製品でも最近では違うメーカーに問い合わせしている。
- 35 医師⇄企業の直接の情報提供を薬局に伝えなかったため混乱をきたしたことがある

注:本レポートをご購入頂いた会社には、回答者から自社に対する具体的なコメントを開示しています。

「病院薬剤部から見た、がん薬物療法治療薬の情報提供に関する製薬企業コールセンターの評価2011」

2011年4月
企画・発行

株式会社マーケティングインサイト
ファーマフォーサイト株式会社

www.marketing-insights.org
www.pharmeforesight.co.jp