

## 施設紹介

# 参天製薬 学術情報グループの活動紹介

参天製薬 企画業務本部 コーポレート・コミュニケーショングループ

田中 政男

医薬事業部 学術情報グループ

秋山 博

### はじめに

当社は、2002年1月より本社に一元化したくすり相談窓口体制に再編しました。お問合わせに迅速かつ適切な情報提供ができるよう、情報整備やシステム機能の強化と担当者教育の強化を図るためです。また、当社の活動ビジョンに掲げています『患者さんや患者さんを愛する人たちの視点に立つ』に即した活動を目指すためです。

ここでは、学術情報グループの活動概要を紹介しますが、最初に参天製薬の会社紹介を行います。

### 参天製薬の紹介

1880年(明治23年)、田口謙吉が大阪市東区北浜に田口参天堂を創業、風邪薬「ハカリ印ヘブリン丸」を発売。1886年(明治29年)田口謙吉が隠退し、三田忠幸が事業を継承し、合資会社に改組し、田口参天堂合資会社を設立。



本社

1887年(明治30年)当時の東京帝国大学病院の汎用処方薬を基礎にして眼科薬を開発し「大学目薬」の商標で発売しました。これにより社業は飛躍的に伸展したので、株式会社に改組し、1925年(大正14年8月)資本金1百万円で参天堂株式会社を設立、営業権その他一切を継承しました。

その後、1958年(昭和33年)に参天製薬株式会社に商号変更し、医療用医薬品および一般用医薬品の研究・開発・製造・販売に一貫してたずさわる企業として、人々の目からだの健康維持・増進に貢献してきました。

現在では、眼科とリウマチ/骨・関節疾患領域に特化した独自性ある医薬品企業として活動しています。売上高の約80%を占める医療用眼科薬では、あらゆる眼科疾患に対する優れた医薬品の創製と医療現場のニーズに即した情報提供にとりくみ、国内No.1の地位を獲得しています。

また、医療用眼科薬事業を中心に、すでに日米欧の3極で、臨床開発・販売体制を構築し、卓越した研究開発力に根ざした独自性ある製品を世界に供給する、世界で存在意義のある企業を目指しています。

参天製薬は、「天機に参与する」という基本理念に基づき、目をはじめとする特定の専門分野に努力を傾注し、それにより参天製薬ならではの知恵と組織的能力を培い、患者さんと患者さんを愛する人々を中心として社会への貢献を果たしていきます。

次に事業分野別の概況を説明します。

#### (1) 医療用医薬品

##### [医療用眼科薬]

国内医療用眼科薬の状況について説明します。

当社は、国内医療用眼科薬市場でシェア約4割を占めるリーダー企業です。医療現場のニーズに即した幅広い疾患領域の治療薬を取り揃え、約400人のMR(医療情報担当者)にて情報提供・収集力で全国の医療機関・薬局をきめ細かくカバーしています。

国内医療用眼科薬の市場において参天製薬は、角結膜疾患、緑内障、アレルギーの重点・成長領域に経営資源を集中し、収益基盤の維持・向上を図っています。

海外では米国、欧州、アジア諸国に拠点をもち、眼科薬の開発・製造・販売を行っています。

[抗リウマチ薬]

参天製薬のもうひとつの柱が抗リウマチ薬分野です。関節リウマチ治療分野でDMARDs (Disease Modifying Antirheumatic Drugs : 疾患修飾性抗リウマチ薬) とよばれるタイプの3品目の治療薬を医療現場に提供しています。さらに、これら3品目に続く新規抗リウマチ薬の開発に向けて、研究開発を強化しています。

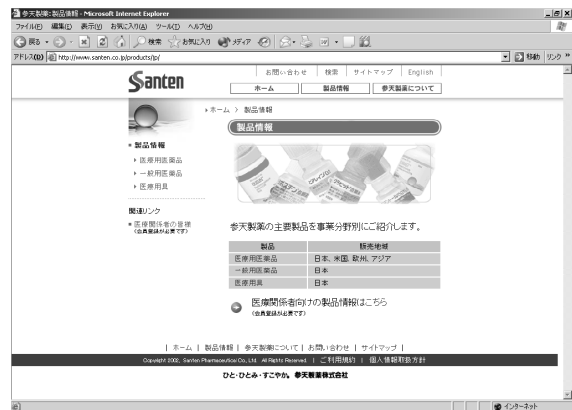
(2) 一般用医薬品

1887年(明治30年)に「大学目薬」を発売して以来、参天製薬は100年以上にわたり軽治療や眼病予防に主眼をおいた一般用目薬の開発・製造・販売を行ってきました。1962年(昭和37年)に採用した国内初のプラスチック点眼容器に代表されるように、利便性に優れた数多くの独創的アイデアを実用化しています。代表的な製品に、テレビCMでもおなじみの「サンテF Xネオ」、「サンテドウ」シリーズ、「サンテ40」シリーズなどがあります。

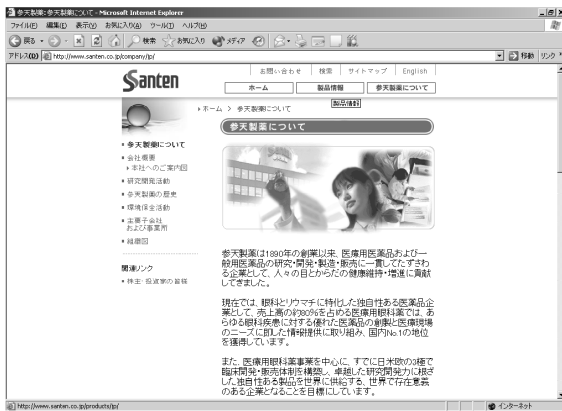
トップページ



製品情報



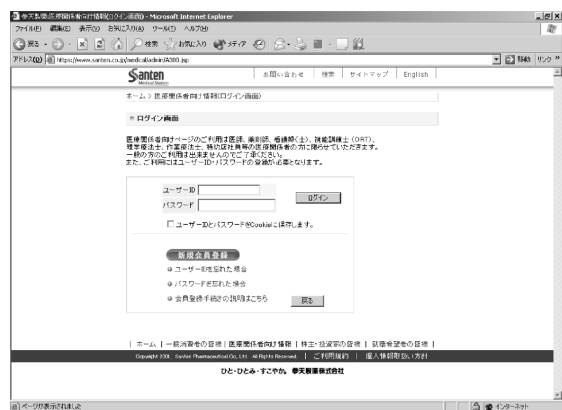
参天製薬について



一般消費者の皆様へ



医療関係者の皆様へ



株主・投資家の皆様へ

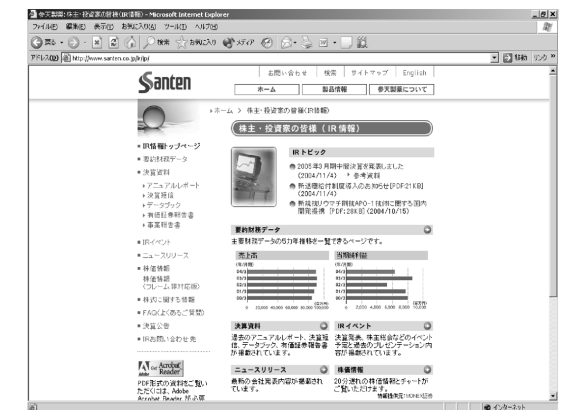


図1 参天製薬のホームページ

### (3) 医療機器

医療機器事業は、眼科領域のエキスパートとして、医療機関に医薬品以外の製品・サービスも提供するという参天製薬の一つの強みを担っています。主に眼内レンズを販売しており、2001年11月には、眼内レンズの研究開発・製造・販売を主力とする米国のアドバンスド・ビジョン・サイエンス・インクを買収し、眼内レンズの製品開発力が一層強化されました。

### (4) 参天製薬のホームページ

次に参天製薬のホームページについてご説明いたします。

図1に掲載しますが、ホームページのトップ画面及び主な画面です。

特に「一般消費者の皆様へ」では、当社の事業領域である「眼科関連」「リウマチ」に関して各種情報を提供しております。内容についてもう少し詳しくご説明します。

- ・ひとみ・すこやかマガジン (目の健康に役立つマンスリー情報誌。)
  - ・リウマチについて (リウマチ患者さん及びそのご家族の方に「暮らしのアドバイス」や「リウマチ学」などの情報を提供しています。)
  - ・目の健康 (目の病気や点眼液の正しい使い方など、目の健康に関する情報をわかりやすく解説しています。)
  - ・あなたを悩ますアレルギー その原因と対策 (アレルギーの原因となる花粉に関する情報、アレルゲン一覧、病気についての知識、日常生活での心がけなどを掲載しています。)
  - ・花粉飛散情報リンク (花粉アレルギーでお困りの方へ、花粉の飛散情報が載っているサイトを集めました。)
  - ・こちらはお客様相談室です (目の健康と製品に関する疑問点などのご相談窓口を設けています。)
- 以上6つのサイトから構成されています。

### ． 学術情報グループの紹介

#### 1) 業務内容

学術情報グループを構成する組織は4チームからなりますが、活動を大別すると大きく3つの活動に分けられます。第一に製品や医療に関わる情報を収集、整備、管理する活動と、第二に医療用医薬品、一般用医薬品について病院、保険薬局、患者さん等からのお問い合わせに対応する活動、また第三に製品変更情報の発信や個別に要望される学術専門情報の提供活動を行っています。

#### 2) 製品・疾患領域に関する情報整備活動

「添付文書」「インタビューフォーム」「くすりのしおり」などの定型資料作成はじめ「Q & A」「文献収集」「学会情報」や「製品に関する情報」の整備を行っていますが、特に情報のデータベース化に力を入れています。お問い合わせに迅速且つ的確な情報提供ができる仕組みとして、データ

ベース化は最も重要なポイントと位置づけています。

当社の課題は、これまでは整備した情報をペーパー情報として管理していたものが多く、データベース化された情報が少ないことでした。その弊害は、その情報を本社以外では引き出すことができないことと、探し出すのに多少の経験を必要としたことです。2002年以降データベース化を進めてきましたが、中でも「Q & A」の改訂、作成を最優先で進めてきました。これまであった「Q & A」を現在のE B M (evidence based medicine, 根拠に基づいた医療)の視点で見直す作業と、新たにQ & Aを作成することにより現在約2600件を整備しています。因みに「Q & A」とは、“よくいただくお問合わせ”と“その回答”並びに“その科学的根拠資料”をセットにしたものです。この「Q & A」により、迅速な回答と併せて的確な根拠文献等の提供が可能となりました。

別の課題としては、科学の進歩に伴い新たな情報提供を求められることです。一例を挙げますと、コンタクトレンズ装着中に点眼してよいかとのお問い合わせは多いのですが、コンタクトレンズも年々新製品または新素材が発売されていますので、対応できない場合も少なからずあります。臨床報告を元に回答いたしますが、臨床報告はどうしても遅れて報告されるためです。

#### 3) お問い合わせ対応の状況

消費者、患者さん、医師、薬剤師、特約店等からのお問い合わせに対応していますが、冒頭記載しましたビジョンに基づき、公正な情報を、迅速に、的確に提供することをモットーにしています。

2002年1月のお問合わせ窓口本社一本化以降のお問合わせ件数推移をお示ししますと、現在月間約1900件程度のお問合わせ件数ですが、お問合わせ件数は年々増加し年率約18%程度の率で増加しています。この傾向は、医療用医薬品、一般用医薬品はじめ夫々のお客様区分共通に増加しています。なお、担当者一人当たりの対応件数は月間約210件の対応状況です。増加するお問合わせに如何に迅速に、的確に対応できるようにするかが課題となっています。また別の課題として、お客様への電話応対教育にも力を入れてきていますが、現在異業種交流のお客様対応研究会に加わり、顧客満足度を高めることを目指しています。

図2にお問合わせ件数推移を、図3にお問合わせ別件数を示します。

#### 4) 点眼剤に特有のお問合わせの紹介

点眼剤の理解を深めていただくために、点眼剤のお問合わせについてご紹介します。当たり前のことですが、点眼剤は目に点眼することや、点眼容器は繰り返し使用するといったことなどから、特有のお問合わせがあります。例えば「点眼間隔」「子供に上手に点眼する方法」「2剤・3剤を点眼する場合の点眼順序」といった服薬指導関連や「コ

ンタクトレンズ装用中の点眼の可否」といったコンタクトレンズ関連の他「目ヤニ混入」といったお問合わせなどもあります。図4に医療用および一般用点眼剤における特有のお問合わせ割合を示します。

「点眼間隔」を例にもう少し判り易く説明しますと、内服薬では特別な理由がない限り2剤、3剤を同時に服用することができますが、点眼剤では続けて点眼してしまいますと期待薬効を得ることができなくなります。目には点眼剤を溜めることのできるスペースが限られていることと、薬剤の眼内移行には一定の時間を必要とするためです。続

けて点眼しますと、後から点眼した薬液が、その前に点眼した薬液を洗い出してしまいます。そのため、点眼間隔を5分以上空けることを推奨しています。

また、点眼剤は繰り返し使用すること、また点眼の際に点眼容器中は押し出された1滴分が陰圧になることから逆流を生じ、目ヤニ等の混入の可能性があります。特にお年寄りの場合、手が高く上がらないなどの理由から、目に直接付けて点眼し目ヤニが混入してしまうことが多いように感じています。実際のお問合わせでは、点眼剤に異物がある、または濁っているのを調べてほしいとお問合わせと

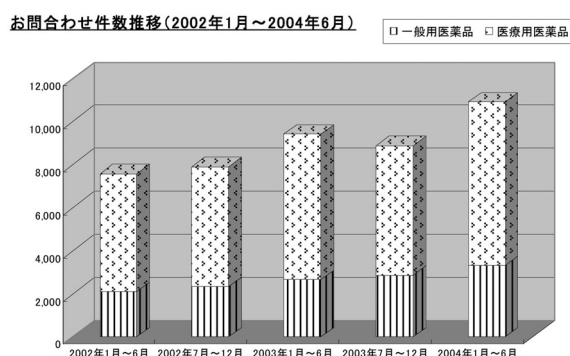


図2 お問合わせ件数推移

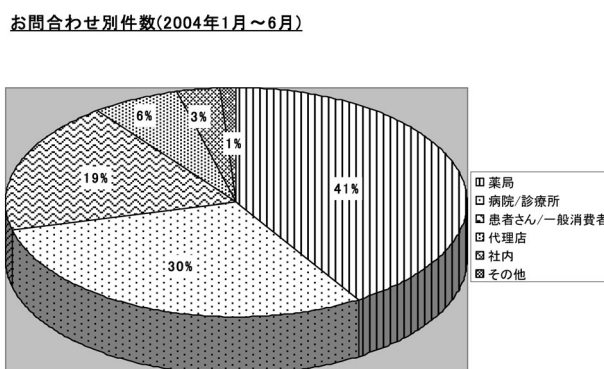


図3 お問合わせ別件数

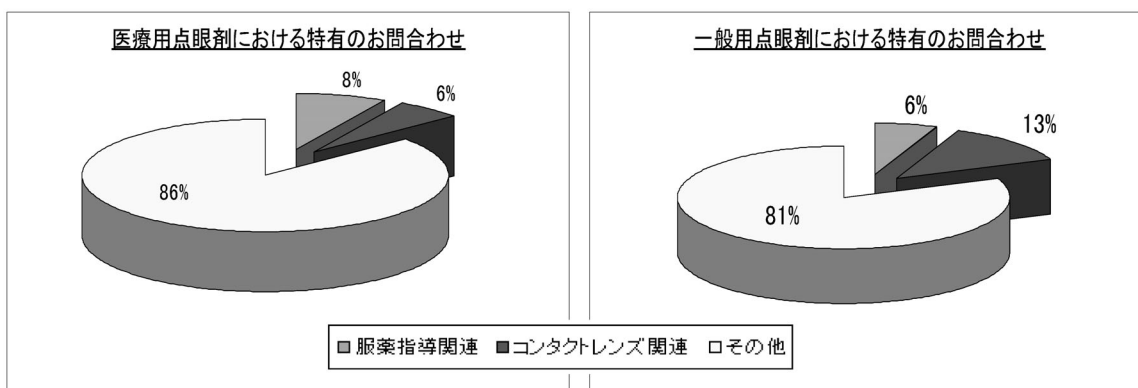


図4 医療用および一般用点眼剤における特有のお問合わせ割合

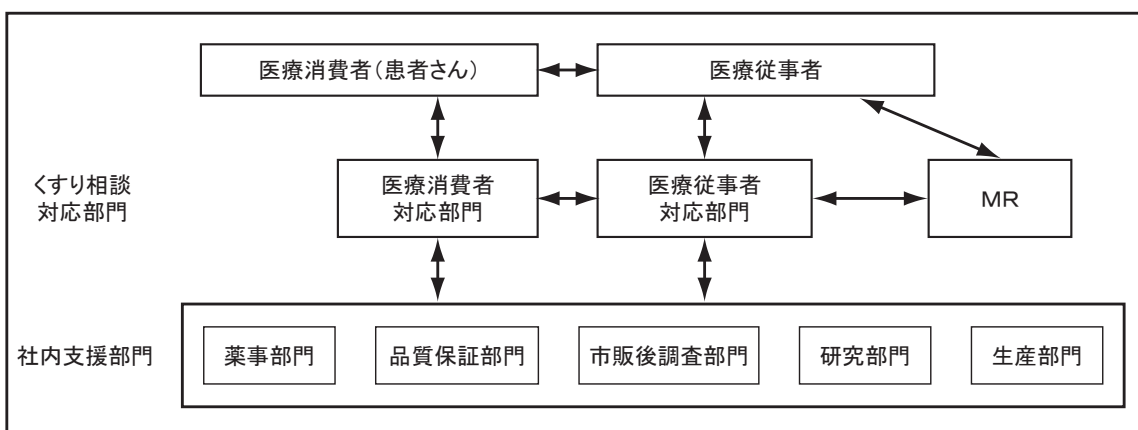


図5 くすり相談 社内支援体制



総監修：丸尾敏夫先生（帝京大学名誉教授）  
資料：日本放送出版協会  
NHK出版【別冊NHKきょうの健康】より抜粋

- ・自覚症状から考えられる病気の解説
- ・知っておきたい目の病気と治療の解説
- ・注目される目の病気と治療の解説
- ・眼科で処方される医療用医薬品の解説  
(点眼方法と注意 など)
- ・目の仕組みと働きの解説
- ・目に関する用語の解説

表1 『ひとみ学園』の概要

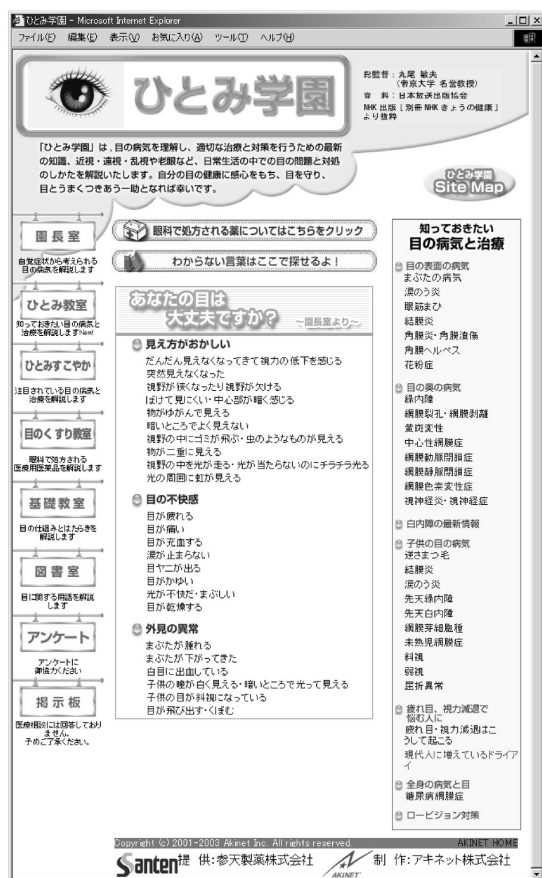


図6 『ひとみ学園』の画面

なります。明らかに目ヤニの混入の場合が圧倒的に多いのですが、必要に応じて異物検査を行っています。

5) お問合わせ対応における社内支援体制

お問合わせの内容によっては、くすり相談窓口で完結できないお問合わせがあります。例えば、製品の成分検査依頼や現在発生している副作用への対処方法などがありますが、社内支援組織には品質保証部門、薬事部門、市販後調査部門、研究開発部門等があります(図5)。しかし、このような支援を受ける場合の課題は、お客様への回答に時間がどうしても余分に掛かってしまうことです。そこで今

後の課題は情報整備を進め一次回答率を高めることと考えています。

6) 「お客様の声」を社内共有する仕組み

お客様から製品等についてご意見・ご提案をいただきますが、時には手厳しいご指摘を頂戴することもあります。しかし、お客様のご意見はユーザーから見た製品評価であり、製品改良等に繋がる貴重なご意見と受け止めています。また、お一人のお客様の声の背景には同様なご意見のお客様が多数いらっしゃるはずですので、頂戴したご意見は社内共有に努めています。当社では、『製品品質向上委員会』という製品の品質向上を目指した会議を定期的で開催していますが、品質管理部門、製造部門、研究開発部門、営業部門、くすり相談部門等が参加し、夫々の部門の視点から課題を出し合い、提案の検討を行っています。この他、レポートや各種会議などでお客様の声を社内関連部門に伝えるよう努めています。

・眼科患者さんの服薬指導にご使用いただける情報の紹介

日々のお問合わせにて、先生方や患者さんより眼科疾患や治療方法等に関しますご質問を大変多くいただきますが、当社は特に眼科領域に特化した医薬品企業であることから、眼科患者さんへの服薬指導、また患者さん自身の疾病啓発に役立つ情報を制作していますので、二点ほど紹介させていただきます。

1) web サイト『ひとみ学園』

(<http://www.aki-net.co.jp/hitomi/>)

2003年、患者さんへの眼科疾患の啓発、並びに医療従事者の方々が患者さんへの服薬指導に役立てていただくことを目的に『ひとみ学園』を制作しました。『ひとみ学園』は表に示しますように「目の仕組みと働き」「知っておきたい目の病気と治療」など豊富な眼科情報からなり、また患者さんにも判り易い紙面作りをしました(図6)。是非一度ご覧になっていただきたいと思います。

2) Web 情報『目の健康』

(<http://www.santen.co.jp/health/health1.shtml>)

1996年、当社ホームページを作成した際、医療従事者や患者さんに、代表的な目の病気や、点眼剤の正しい使い方など、目の健康に関する情報を判り易く解説しています。

『ひとみ学園』と重複する部分もありますが、一度ご覧いただきたいと思います。

最後に、当社は皆様に製品を安心してご使用いただくため、迅速に的確な情報をご提供できるように努めてまいりますので、今後ともご指導ご鞭撻の程よろしく願いいたします。