

くすり相談委員会全体研修会

日 時：2023年3月15日（水）
場 所：CIVI研修センター日本橋
形 式：会場+オンライン

くすり相談委員会では、全会員企業を対象として、くすり相談対応者の啓発・スキルアップのための全体研修会を毎年、企画・開催しています。

今回は、くすり相談委員会運営委員会の全体研修会プロジェクトチームにおいて、以下の2点のテーマについて検討を行い、講演演題を選定致しました。

- ・厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルが2022年2月に作成されたことを
勘案しその関連情報
- ・近年の医薬品の供給不安に対する薬局の現状

昨年、一昨年はWEB開催でしたが、今回は会場およびWEB参加のハイブリッド開催とし、当日は、会場10名、WEB56名の合計66名、30社（会員会社37社中）にご参加いただきました。

冒頭、日本ジェネリック製薬協会 橋爪 浩 副会長（キョーリンリメディオ株式会社 代表取締役社長）より、開会のご挨拶をいただきました。

一つ目の講演は「ハラスメントとグレークレーマーを考える」と題して、日本菓子BB協会 アドバイザー 天野 泰守 先生よりご講演いただきました。天野先生からは、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームと、大声や暴言によって威圧的・脅迫的な行動をとる、あるいは不当な要求を行うといった悪質クレームを区別して対応すべきであること、特に近年は悪質クレーマー（ブラック）とまではいかないが、対応に苦慮するクレーマーで、対応によってブラックにもホワイトにもなるグレークレーマーが増えていること、企業ではお客様相談の担当者に任せきりにするのではなく、会社として対応する基準を設定する（社員を守る）必要があること等について詳細に解説いただきました。さらに、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備と実際にハラスメントが起こった際の対応や、グレークレーム心理マトリクスによる相手のタイプごとの特徴や、対応のポイントも解説いただき、くすり相談の対応者として、実践的な心構えを学ぶ大変良い機会となりました。

二つ目の講演は「保険薬局の現状と求める情報提供 ～日本保険薬局協会 管理薬剤師アンケートより～」と題して、日本保険薬局協会 医薬品流通・OTC検討委員会 畔上 和也 先生よりご講演いただきました。畔上先生からは、日本保険薬局協会が2020年6月から会員の保険薬局の管理薬剤師を対象に定期的実施している「今後の協会の発展を支える保険薬局全般に関する情報源の確立」を目的としたアンケートについて2022年1月までの結果をもとに、後発医薬品割合を維持するために

要する負担、後発医薬品の自主回収や出荷調整に伴う業務負担、後発医薬品の流通状況に関する情報入手等の集計結果およびフリーコメントについて説明いただきました。薬局の現場では現在も他店舗から不足薬剤の入手に関する対応や、不足薬剤に関する患者様への謝罪対応など、通常業務以外の負担が増加していることにより、保険薬局スタッフが精神的に疲弊している等の状況についても説明いただきました。製薬企業として製品の供給状況を正確かつ迅速に医療関係者の皆様にお伝えすることは、大変重要な役目であることを痛感する貴重な機会となりました。

今回ご講演をいただいた内容は、昨今のくすり相談業務における知識や保険薬局の現状への理解を深めることにつながり、大変有意義な研修会となりました。

最後に、ご講演いただきました天野 泰守 先生並びに畔上 和也 先生に心より御礼申し上げます。