



笑顔のメモリー

アッヴィ “Patient Centricity” ストーリー

アッヴィ社員は、日々、患者さんに笑顔になって
いただくことを願って活動しています。
社員の忘れられない経験集をお届けします。

abbvie

アッヴィ合同会社

東京都港区芝浦3-1-21

発行 / アッヴィ合同会社 <https://www.abbvie.co.jp>

イラスト / 池田 優 デザイン / 青山 瑩

2022年10月31日発行 Copyright ©2022 AbbVie GK All Rights Reserved.

十年越しの桜

いつものように訪問した病院で、一通の手紙を医師から見せられました。患者さんのご主人から手渡されたという手紙にはこうありました。

「今年は家内と桜を見ることができませんでした。家内が病気になって十年間、花見ができませんでしたが、桜の美しさは変わっていませんでした。本当にありがとうございます」

この患者さんは、ある疾患に長く苦しみ、外出を控えておられました。治療法を変えてみるために行った検査で別の病気が見つかり、それも難しくなっていました。

しかし、医師から「この患者さんにはどうしてもこの治療法を受けてほしい。一緒に方法を考えてほしい」という強い要望をいただき、上司に相談すると、弱気になっていた自分の背中を押してくれました。すぐに担当部門に連絡したところ、アメリカの本社をはじめ、多くの人が「患者さんのためになるなら」と全力を尽くしてくれました。

医師や看護師の皆さんの求めに精一杯応じながら、患者さんのために働くチームができた喜びで、困難を乗り越えていくことは苦には思いませんでした。

患者さんは無事、治療を終え、念願だった桜を見に行くことができました。だと医師から教えてもらいました。

「自分たちの仕事が一人の患者さんの人生を変えたんだ」と思えたのはこのときが初めてでした。その思いを抱いての帰り道、見事に咲き誇る桜を見て、自分の仕事にあらためて自信と誇りを持つことができました。

患者さんは いつも目の前に

最も印象深かったのは、数年にわたって疾患で苦しんでおられた患者さんです。主治医の先生は別の治療法を勧めていたのですが、患者さんはなかなか踏み切れずにおられました。

半年ほど経った頃、痛みが激しくなって患者さんもこの治療法を受けることを決心されました。そして治療開始後、先生がこう教えてくれました。

「もっと早く始めておけば良かったって言われました」と。

この言葉を聞いて、寒気にも似た、これまでに感じたことのない感覚に襲われ、胸が熱くなりました。

先生に面会する度に、その患者さんの経過をうかがっていましたが、最初のうちは、仕事だから聞いていただけでした。しかし、先生は、患者さんの年代や人となりも話してくれましたので、次第にその患者さんは、私の中で「早く治ってほしい人」になっていきました。だからこそ、良くなって本当に良かったという思いがあふれ出たのです。

この患者さんとの出会いから、私の仕事に対する考えはがらりと変わりました。「患者さんは目の前にいる」と心から実感できるようになり、自分たちの活動がないと患者さんに薬が届かないのだという思うようになりました。

今も思い出すと、あの時の感覚がよみがえり、自分自身を奮い立たせてくれます。



患者さんを

救う輪が広がる

医師や薬剤師に医薬品の情報を伝える——それが私の主な仕事ですが、時には、医師だけでなく看護師や検査技師などのメディカルスタッフの方々とも力を合わせるがあります。

私が担当するC型肝炎は、放置すれば重篤な状態になりかねない疾患です。ですが自覚症状がない場合も多いため、感染に気付いていないか、指摘されたことはあっても治療を受けていない潜在患者さんに治療を受けていただくことが重要です。そこで、そのお手伝いをさせていただけないかと、病院に提案し活動しています。

まず、疾患の専門医に相談して了承を得た上で、他の診療科の先生や看護師、血液検査を担当する臨床検査技師、人工透析装置を操作する臨床工学技士、さらには医療安全担当者、医療事務といったさまざまな職種の方々に私が面会して、潜在患者さんがいたら専門医の外来受診を勧めてほしいとお願いしていきます。

皆さん、本来の仕事があり、立場や状況も異なります。一人ひとり時間をかけて共感を得て、自発的に協力してくださる方が増えていくと、病院全体で取り組む輪が広がります。「メディカルスタッフが主役の活動にはとてもモチベーションを感じる」と言っていたことも心に残っています。

このような活動の結果、私自身も、病院を訪問した際に、いろいろな診療科や職種の方々から声をかけられ、笑顔でコミュニケーションをとれるようになりました。先生方やメディカルスタッフの方々と、一人でも多くの患者さんに治療を届けたいという思いをともにしていると感じると、病院を訪れる足取りも軽くなります。

病気を抱える

お子さんと家族の

“はじめての運動会”

生まれつき心臓病があったり、早産やダウン症候群などのお子さんが対象の薬を担当していたときのことです。ご家族は、お子さんの将来への不安だけではなく、なかなか屋外で遊ばせてあげられなかったり、きょうだいに我慢をさせているのではといった思いを抱えていらっしやいました。そこで、医療従事者や患者団体と共に、ご家族で楽しめるイベントを開催しました。

プロ野球やJリーグの試合観戦に招待する「アツヴィマッチ」では、患者であるお子さんに、選手と手をつないで入場行進をしてもらったり、選手によるサッカー教室に参加してもらいました。

医師や看護師、保育士らと綿密に内容を検討した上で、ふだんは運動をする機会がない子どもたちの「はじめての運動会」として開催した「チャレンジング・ハートデー」では、ダンスや体を動かしてのアート作品制作に挑戦してもらいました。

フィナーレで披露された、子どもたちがボールや手のひらに絵の具を付けて描いた巨大なアート作品に大きなハートと「いつもありがとう」という家族への感謝の言葉が浮かび上がると、感極まるご両親もいらっしやいました。

サッカー教室や作品制作に参加して笑顔を見せるお子さんを見て、「うちの子はこんなに体を動かせるんだ」「もつといろんなことにチャレンジさせたい」とおっしゃるご家族が多かったのが、とても印象に残っています。

患者さんの病気との付き合いはずっと続いていきます。私たちの働きかけが、患者さんが「できること」を増やしていくターニングポイントになり、ご家族の大切な思い出になっていればと今でも願っています。

いつも
ありがとう



患者さんの

一番の苦しみ

「あの患者さん、おならだけできるよ
うになりましたよ」

医師との面談で、先生が開口一番に
おっしゃったのがこの言葉でした。

先生のお話によると、この患者さん
は消化器系の難病で、十年近く、排
便回数が多さ、血便といった症状に
悩まされておられました。仕事にも
集中できないでしょうし、会議や外
出の際にはトイレの場所をいつも気
にかけていないといけないでしょう。
この病気を患う方の中には、学校や
オフィスの席が部屋の奥側になるだ
けで不安になる方もいらっしゃるの
です。

この患者さんの場合、おならをする
と一緒に便が出てしまうことがある
のが、一番、苦しんでおられる点で
した。先生からお話を聞いて、私は、
これまでとは違う治療法をご紹介し
ました。治療を開始したところで、
先生から冒頭のお話をいただいたの
です。患者さんが一番の苦しみから
解放されたと思うと、私も目頭が熱
くなりました。

私はもともと、先生との面談では、
薬の名前ではなく、患者さんを主語
にして話すように心がけてきたので
すが、その意識がより強くなりました。
この病気の薬は十年近く担当し
てきたのですが、このような患者さ
んの苦しみがあるとうかがったのは
初めてのことでした。まだまだ勉強
が足りなかったと思い知らされると
同時に、この患者さんとの出会いに
よって、先生にはまず、一人ひとりの
患者さんが一番苦しんでおられる
ことや治療のゴールをうかがって治
療法をご案内するようになりました。

“希望の種”が 実を結ぶ

私は以前、開発中の薬の治験（臨床試験）を担当していました。医師や看護師をはじめ、治験に携わる方々は高いモチベーションと情熱を持って取り組んでおられます。私も治験薬という“希望の種”を大きく花開かせるため、緊張感を持って仕事をしていました。

治験中の薬は医師が参考にできる医療情報が限られているため、製薬会社が提供する情報がより重要になります。先生からは、「開発について会社の代表として来ているという意識を持ってほしい」と叱咤激励され、一人ひとりの患者さんの状況をうかがいながら、患者さんたちのお役に立てるよう日々の仕事に取り組みました。

治験へ紹介された患者さんの中に、命に関わる病気で、全身の状態が急激に悪化し、日常生活を送るのが難しくなっておられる方がいらっしやいました。家に帰りたいのに帰れないのが辛いとおっしゃっていたそうです。有効な治療法がない状況でしたので、患者さんも前向きな気持ちで治験に参加くださいました。

治験開始からしばらくして、担当の先生から経過の説明を受けたときのことです。ご希望がかなってご自宅で生活できるようになり、患者さんとご家族がたいへん喜ばれていらっしやるとのこと、先生からも感謝のお言葉をいただきました。MRIの画像を見せてくださいながら、先生が満面の笑顔で、少し興奮気味に話されていた姿は今でも鮮明に覚えています。

そのとき感じた喜びは、治験の現場を離れた今でも、仕事をする上での大きなモチベーションになっています。



一人でも多くの

患者さんに

この治療を届ける

医療従事者の皆さんに治療法を知っていただく機会を設けるのも、私たちの大切な仕事の一つです。

ある神経変性疾患の治療法についてセミナーを開くときに、講演をお願いした医師から「もっと、この治療法を普及させるような内容にしよう」と言われました。この神経変性疾患の患者さんを多く診てこられ、近隣の県からも患者さんがいらっしやるような開業医の先生です。ところがこの治療法は、導入時に病院での措置が必要なため、導入できる医療機関も症例数も限られているのが現状です。先生ご自身も、協力してくれる病院を見つかるまでにずいぶん時間がかかったそうです。

「僕もこれだけ一生懸命やって、なんとか導入できるようになったのだから、ほかにも苦労をしている先生がたくさんいるに違いない。僕も一緒に頑張って啓発活動をするよ。全国どこでもこの治療法を受けられる環境にすることが医療従事者の務めだから」

先生からそう言っていたとき、胸にグツとくるものがありました。一人の患者さんも取り残さず笑顔にしたい。そういう思いを共有していることを感じ、先生への感謝の気持ちがわき上がってきました。

別の医師からは、アツヴィのサポートチームの住所を教えてくださいと言われたことがあります。

「患者さんが、操作の不安をコールセンターが払拭してくれたので、どうしてもお礼の手紙を書きたいそうだよ」

この治療法では医療機器を使用するため、コールセンターを設けて、機器の操作やメンテナンスに関する患者さんからの問い合わせに対応しています。迷ったときや困ったときに、いつでも相談できる場があることが、大きな安心につながり、治療へのモチベーション維持にも役立つという話もきました。

さまざまな部門の仲間が力を合わせて患者さんに貢献したい——私たちのこの願いが通じたようで、思わず笑顔がこぼれました。

看護師さんからの

言葉

最適な治療を受けて病気から回復する——患者さんはもちろん、医師も、看護師も、私たち製薬会社社員も含め、医療に関わるすべての人の願いです。とはいえ、病気の種類や患者さんの症状によっては、なかなか思うような結果が得られないこともあります。

私が担当していた慢性疾患の場合、効果が得られなかったり、徐々に効果が小さくなっていったり、副作用が出たりといった理由で、治療薬を何度も切り替えることになる患者さんがいらっしゃいました。そうになると、患者さんの治療へのモチベーションも下がっていきまますし、次に使える薬がないという不安も大きくなっていきます。医師や看護師にも大きな負担がかかります。そうになると、病院の空気も重くなって

しまいます。ですが、新しい治療法が、病院の雰囲気を変えさせることもあるのです。

私が担当していた病院では、新しい治療法を導入してから、ほかの治療法に切り替えることが減りました。患者さんも、望んでいたような生活を送れるようになり、今までにない幸せを感じておられることと思いますし、先生も自信を持って患者さんの治療に当たっておられます。

ある日、看護師さんからは、こんなお言葉をいただきました。

「新しい治療法に切り替えた患者さんが本当に喜ばれています。患者さんは前向きな気持ちで来院されますので、医師も笑顔になり、看護師も切り替え時の指導が必要なくなって負担が減り、より患者さんに向き合う時間が取れるようになりました。診療科全体の雰囲気がとても明るく前向きになりました」

看護師さんにこう言っていただけで、自分も先生や看護師さんとともに、笑顔を広げるチームの一員になれたと実感しました。そのことに深く感謝するとともに、この治療法をもっと届けたいという思いを新たにしました。

最後に取り戻した家族の時間

定年退職したら家族でゆっくり旅行を楽しみたい。そんな夢が特別な意味を持っている患者さんがいらっしやいました。

その患者さんは、ある疾患で二十年以上、治療を続けておられました。その間に症状も進み、通常なら介護施設への入所を考える状態でしたが、奥様と一緒に暮らしたいと、訪問ヘルパーやデイサービス、ショートステイなど、さまざまな介護サービスを利用して、働きながら在宅で看護しておられました。

医師の勧めで新しい治療法を導入することになったのですが、簡単にはいきませんでした。この治療法で必要になるケアの内容について、患者さんが利用していた介護サービスの方々から不安の声が上がったのです。

後も何度か旅行を楽しまれ、息子さんが携わった新しい観光スポットを訪れるという念願もかなえて、とても喜んでおられたそうです。看護師さんからは、旅先での楽しそうな表情の写真を見せていただいたと聞きました。

やがて患者さんが亡くなられ、奥様が病院にいられたときに、「最後に家族で良い思い出ができて良かった」とおっしゃっていたと、看護師さんから教えてもらいました。泣けてしまうくらいジーンとくるものがありました。患者さんとご家族のお役に立てて良かったと心から思えました。

そこで看護師さんの計らいで、介護サービスの皆さんに、治療法や必要なケアの内容について、私にご説明をする機会を設けていただきました。皆さんは、「患者さんがいい時間を過ごせるようになるのなら頑張ってやりましょう」と言ってくれました。

この治療法を導入してから、患者さんは、一つ一つステップを踏むように、病気のせいでできなくなっていたことが、できるようになっていきました。

そして治療開始から半年後には、ご夫婦での温泉旅行を実現。一日の大半をベッドの上で過ごし、食事も取れなくなっていた患者さんが、自分の足で歩き、豪華な食事を楽しみ、海外旅行を目標にされるまでに回復されたのです。その



患者さんの

未来のために

私が最も誇らしく思っているのは、高校生の患者さんの治療に関われたことです。

その患者さんは、小児科の先生にご挨拶をしたときに相談された母子感染のC型肝炎の患者さんです。まだ自覚症状はないものの、検査の数値は良くなく、治療しなければ、将来、悪化する可能性もありました。しかもこの患者さんは神経疾患も抱え、少し前にはお母さんを病気で亡くされていたのです。

私は、せめてC型肝炎の治療だけでも患者さんの力になれないかと考え、説明材料をそろえて先生と面会を重ね、治療法の進化などをご説明しました。患者さんも前向きに考えてくれたのですが、治療薬が小児科では処方できないものでしたので、先生と相談して院内の専門医に連携をお願いに行きました。

しかし当時は院内連携の実例が少なく、立場上、患者さんの個人的な事情を専門医にお伝えできないこと、小児科領域に他診療科が介入する難しさもあり、なかなかよい返事をいただけません。それでも引き下がり

ず、何度も頭を下げて交渉を重ね、小児科の先生から治療依頼を出す形で治療をお引き受けいただくことができました。

ところが、患者さんが服用していた薬との飲み合わせの関係で、私の担当していた治療薬ではなく、作用が似ている他社の薬が処方されることになりました。MRとしてはとてもやるせなかつたのですが、「患者さんに治療を受けてほしい」、それこそが、自分の最終的な望みだったことを思い起こし、先生には「治療を決めてくれて本当にありがとうございます。こんなうれしいことはありません」と伝えました。

治療が完了した後の小児科の先生との面談は、今でも忘れません。C型肝炎を治して社会人になれることを患者さんが本当に喜んでおられたこと、感染させる心配をしなくてよくなったことが、患者さんのこれからの人生にいいかに良い影響を与えるかを話してくださいました。いい仕事ができたと誇らしく思いました。

今でも、若い患者さんの治療が始まり、そして無事に終わったとき、心の底から湧き上がってくる思いがあります。それは、「アツヴィで仕事をするこので、患者さんのこれからの未来を笑顔に変える、その一助を担うことが出来た」という、最高の喜びです。

