

特別研究活動報告書（2022年度）Ⅱ

調剤薬局の組織学習に関する実証研究

本間 利通
田原 慎介
串田 ゆか

1. 研究の目的
2. 研究の方法
3. 研究活動報告
4. 主な発表論文等
5. 研究組織

1. 研究の目的

本研究は専門職の人材マネジメントを検討するために、専門職組織で行なわれる組織学習のモデル化を行なうことを目的とする。特に、定量・定性の両側面から「かかりつけ薬剤師」制度の文脈において専門職である薬剤師がどのような組織学習を行っているのかに着目してモデル化を行なう。組織コミットメントや職業コミットメントへの着目などミクロの観点にマクロの観点を重ね合わせることで体系的なモデル化を志向することが必要であると考え。マクロの観点を取り入れるためには組織学習の考え方をを用いることが有効であると想定した。このような問題意識から、本研究は薬剤師の組織・職業コミットメントがどのように組織学習に貢献しているのかについて、ミクロ組織論・マクロ組織論の観点からのモデル化を行なう。これにより専門職としての薬剤師の組織行動と、それを管理するための理論的な基礎が明確となる。

国内の調剤薬局は環境変化や不確実性への調整を行なってきた。調剤薬局に勤務する薬剤師の業務範囲は明確になってきており、厚生労働省の方針に対応する

ための変革が始まっている。近年では、2015年に厚生労働省が患者のための薬局ビジョンの中で公表した「物から人へ」という言葉が特に大きな役割を果たした。翌年の診療報酬改定において「かかりつけ薬剤師指導料」が設けられ、2019年には同省より出た0402通知によって薬剤師の業務の範囲が確定し、薬中心の『物を対象』とする業務から、对患者サービスの「人を対象」とする業務へと「物から人へ」の流れが加速した。実務的に「物から人へ」として対人サービスが重視されるようになってきている中で、薬剤師の認識を正確に測定することが人的資源管理の観点から求められるようになってきている。さらに、医療職としてパフォーマンスをあげるための能動的な組織行動は組織の中でどのように共有されるのかプロセスを明らかにすることは、学術・実務の両方の観点から強く求められている。こうした共有のプロセスのモデル化に際しては、組織学習として議論されてきた概念が有効であると想定した。

2. 研究の方法

本研究は、専門職が行う組織学習に関連する組織行動のモデル化を行う。研究期間内に①測定尺度の精緻化、②精緻化された尺度を用いたアンケート調査による組織学習モデルの構築を行なう。

①測定尺度の精緻化として、具体的には、組織コミットメント、職業コミットメント、ジョブ・クラフティング、トランザクティブ・メモリー・システムの4つの尺度について精緻化を行なう。いずれも既存の尺度であり、研究の蓄積が行なわれているが、薬剤師を対象とした場合には改良の必要がある。特に、近年の薬剤師をとりまく環境変化への調整行動を捉える際には、専門職としての文脈を捉えるための質問項目を作成する必要がある。測定尺度に関する最も大きな課題として、薬剤師の組織・職業コミットメントの開発は進められてきているものの、コミットメントの存続的な次元については精緻化の余地が大きいことがあげられる。そのため、ヒアリング調査を実施して、定性的なデータから測定尺度の検討を行なった。その上で次年度に予備調査を行ない、測定尺度の信頼性を確認する。

予備調査で得られた尺度を用いて本調査を行ない、②精緻化された尺度を用いたアンケート調査による組織学習モデルの構築を行なう。これまでマイクロ組織論とし

て蓄積がある組織コミットメント及び職業コミットメントと、近年の発展が大きいジョブ・クラフティングを適切に測定することで、従業員の自発的な行動及び組織学習を促進する要因を特定する。上記の①測定尺度の精緻化により、実証研究の発展が見込める。従来の組織コミットメント及び職業コミットメントの測定尺度は、存続的な要素の測定に限界がある。本研究が行なう定性的なデータ及び予備調査で、測定尺度の開発にも大きな進展が見込める。さらに、ジョブ・クラフティング尺度については薬剤師版の尺度の開発が行なわれているが、大規模な調査はまだ行なわれていない。適切な測定尺度の開発が今後の実証研究に果たす貢献は、非常に大きいものとなる。さらに、組織コミットメント、職業コミットメント、ジョブ・クラフティングの3つの概念が組織学習へ与える影響を確認することにも、特色・独創的な点がある。本研究はミクロ組織論とマクロ組織論を重ね合わせた研究となり、組織行動の体系的な理解を進展するための研究と評価できる。

従来の専門職研究の知見からは、組織コミットメント及び職業コミットメントの情緒的な要素は組織学習について正の影響を持つと予想できる。一方で、組織コミットメント及び職業コミットメントの存続的な要素については、評価が定まっていない。本研究は存続的な要素が持つ影響を明らかにすることを志向する。さらに、ジョブ・クラフティングの能動性を考慮に入れると、情緒的な要素は依然として影響を持つはずであるが、組織のパフォーマンスへの貢献については不明確なままである。そこで、本研究は組織への影響を評価することも志向する。

本研究の調査対象は調剤薬局に勤務する薬剤師であることにも大きな意義がある。医師によって出された処方箋を院外の薬局で調剤を受ける割合は「医薬分業率」とされている。この医薬分業率は2020年度で75.7%となっており、完全分業に近づきつつある。保険調剤薬局業界は、大手企業上位10社でもシェアは15%に満たず、我が国の個々の調剤薬局の規模は非常に小さいことが窺える。したがって本研究で得られる成果は中小企業研究としての貢献も大きくなる。人的資源が十分になく、組織の規模も限られている条件において、本研究が明らかにする従業員が組織に対して行う能動的な行動と職務を調整するプロセスのモデル化は、学術的・実務的に意義は大きい。中小企業における人的資源管理施策を検討する際の一般化への還元も想定できる。

調剤薬局に勤務する薬剤師の組織行動のモデル化は、「専門職研究」として組織行

動の一般化にも貢献できる。本研究で行う組織行動のモデル化は、組織／職業コミットメントを専門職研究の文脈で捉えることにより、組織における自発的な行動を理解するための基礎を提供できるようになる。この知見は病院薬剤師、看護師などにも適応可能である。医療専門職の組織行動研究では、さまざまな尺度が開発されてきたが体系的な理解は十分ではなく、ソフトウェア技術者や各種アナリストなどの新興専門職における研究の蓄積も同様に十分ではない。こうした中で専門職の認識に着目することは、仕事の高度化が進む業種で組織における人間行動の一般化に還元できると考える。したがって、本研究が行なう薬剤師の組織行動のモデル化は、専門職を雇用するさまざまな業種で適応できる知見となる。薬剤師は「専門的知識等を有する労働者」と見なされている。公認会計士、医師も同様であり、組織によって雇用されることが多い職業である。調剤薬局に勤務する薬剤師のデータ分析結果は、知識労働者の組織行動として一般化が可能となる見込みが高い。

3. 研究活動報告

本年度は次年度に行うアンケート調査で用いる質問紙の作成を行なった。2019年に行ったアンケート調査で用いた質問項目を修正した。これまでに薬剤師を対象として行なったアンケート調査は、組織コミットメントのうち存続的要素の測定について、コスト・ベネフィットの知覚に基づくコミットメントを正確に把握しきれていないという限界があった。薬剤師の存続的組織コミットメントは、薬剤師の需給バランスの変遷によって変化する。薬剤師にとって転職しやすい状況だと存続的コミットメントは低下し、薬剤師にとって転職しにくい状況になると存続的コミットメントは上昇する。こうした状況を尋ねる質問項目や、組織を離職する際に失われるものを尋ねる質問項目を追加した。さらに、文献調査とトップマネジメントを対象としたヒアリング調査から、トランザクティブ・メモリー・システムとネットワーク構造に着目することが、マクロ的な観点からの分析において有力であることを見いだした。

本年度は対面での打ち合わせを4回行った。主にEIASMで行なう学会報告の打ち合わせと、今後の調査スケジュールの調整を行なった。オンラインでの打ち合わせを随時行い、適宜、研究推進状況を確認した。

対面打ち合わせ

2022年8月19日（金）大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

2022年9月10日（土）大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

2022年9月11日（日）大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

2022年12月3日（土）大阪経済大学北浜キャンパス 講義室

4. 主な発表論文等

本年度は1件の研究会報告と2件の学会報告を行った。EIASM (The European Institute for Advanced Studies in Management)の部会である11th EIASM Workshop on Talent Management で発表したフルペーパーの投稿準備を行っており、次年度に投稿予定である。

4-1. 田原慎介「調剤薬局組織を取り巻く環境変化と薬剤師のマネジメント」大阪経済大学経営ビジネス法情報センター2022年度第1回研究会，2022年4月23日，大阪経済大学。

研究分担者の田原が報告した。コメンテーターは研究分担者である串田が務めた。概要は「医薬分業から始まった調剤薬局組織の歴史は、「モノから人へ」を基盤としつつ、薬学部の制度変革やドラッグストアの調剤業界への参入など、大きな転換点の連続だった。調剤薬局の運営は、個人商店から大企業までと幅が広く、ドラッグストアの市場参入後は、生き残りをかけて調剤薬局同士あるいは医薬品卸との間でM&Aが加速している。また、患者との関わりを重視する「かかりつけ薬剤師」制度が始まり、調剤薬局組織は薬剤師の育成や薬剤師資格を持たない店舗経営者の育成など、人材マネジメントのあり方を変えていく必要性にも迫られている。今回の研究会では、実際に調剤薬局組織を運営する代表取締役社長をコメンテーターとして、調剤薬局組織を取り巻く環境変化と人材マネジメントをテーマに、理論と実務の両方の視点から、調剤薬局組織の特殊性に触れながら、調剤薬局組織の経営について議論する¹」というものである。

¹大阪経済大学経営ビジネス法情報センター「2022年度活動報告」(<https://www.osaka-ue.ac.jp/education/research/blic/report/2022.html>)

調剤薬局組織の経営について調剤薬局組織を運営する代表取締役社長の見解を交えながら、専門職の人材マネジメントに関する考え方を整理した。実務と理論の両方の観点から、専門職の人材マネジメントについて報告した。

4-2. 本間利通・石田浩子「看護師のキャリア志向が人事異動の認識に与える影響」

日本経営学会第96回大会，2022年9月3日，明治大学（オンライン）。

成果の一部を活用して，研究代表者の本間が日本経営学会にてオンラインで報告した²。看護師の人事異動は，単に組織内の活性化を促すだけでなく個人のキャリア形成にとって切り離せないものであり，組織と個人に与える影響はともに良好であることが想定されてきた。人事異動を円滑に行うための知見を得ることを目的として，看護師のキャリア志向が人事異動の認識に与える影響を明らかにするためのアンケート調査を2020年1月に行った。分析対象は，200床から300床までの中規模病院3施設に勤務する看護師415名である。キャリア認識を目的変数とした重回帰分析結果から，キャリア自律性が高い看護師ほど，人事異動をポジティブに捉える傾向にあることを見いだした。本研究の調査対象施設では，業務が忙しくオーバーワーク気味の病院と人員に多少余裕がある病院とでは，組織活性化や満足度に違いがあった。忙しい方が満足度や組織活性化，連帯感などの程度が高く，余裕のある方が満足度や組織活性化の程度が低いという結果が出ている。これは，必要に応じて看護師の行動や認識が変わっていることを示唆している。

4-3. Tahara, S., Homma, T., & Kushida, Y. “Risk of talent management in small-sized enterprises: The case of Japanese Dispensing pharmacies” 11th EIASM Workshop on Talent Management, October 3, 2022, Cork University Business School, Ireland.

EIASM（The European Institute for Advanced Studies in Management）の部会である11th EIASM Workshop on Talent Management³で論文開発を目的としてフ

² 日本経営学会第96回大会プログラム

(https://keiei-gakkai.jp/wp-content/uploads/2022/08/96th_schedule220803.pdf)

³ EIASM, 11th EIASM Workshop on Talent Management

(https://www.eiasm.org/frontoffice/event_announcement.asp?event_id=1583%20)

ルペーパーを提示して報告した。研究代表者の本間と研究分担者の田原が現地で報告した。コメントを活用して、関連する学会誌に投稿することが今後の課題である。

本報告は、タレントマネジメントの負の側面を考慮に入れた中小の調剤薬局のタレント開発を考察するために、大阪で調剤薬局を展開している中小企業のケーススタディを行った。薬剤師の組織および職業に対するコミットメントについて質問したアンケート調査と、かかりつけ薬剤師に対して業務の認識に関するヒアリング調査に基づいて、タレントマネジメントの負の側面について検討した。アンケート調査およびヒアリング調査は、かかりつけ薬剤師制度の推進において、組織コミットメントと職業コミットメントの存続的要素に適応的な側面があることを示している。

5. 研究組織

本研究チームの研究組織は以下の3名で構成される。

表1 研究組織

	氏名	所属・職位
研究代表者	本間利通	大阪経済大学経営学部 教授
研究分担者	田原慎介	公立諏訪東京理科大学共通・マネジメント教育センター 講師
研究分担者	串田ゆか	株式会社J. みらいメディカル 代表取締役社長

研究代表者の本間が研究統括する。調査スケジュールおよび論文化の管理を行う。投稿する論文誌や応募する学会報告先の選定の最終的な意思決定を行う。研究分担者の田原は、トランザクティブ・メモリー・システム及び組織学習の知見獲得のための調査設計を行う。研究分担者の串田はデータ収集及び実務的な観点から薬剤師の経営管理全般に関する情報収集を実施する。データ収集としてアンケート調査及びヒアリング調査の調整を行う。

研究代表者の本間と研究分担者の串田は、本年度はアンケート調査の準備として、質問項目の精緻化及び調査先の選定を行なった。特に、組織コミットメントの存続的要素について改善を重ねた。

具体的に、研究分担者の田原が今年度に行なった研究活動の概要は次のとおりである。まず、日本の調剤薬局を取り巻く外部環境の変化について、歴史的背景や競

合他社の状況、制度変化という観点から文献レビューや薬剤師へのインタビュー調査を行なった。研究代表者の本間はこれまでの研究から調剤薬局について造詣が深く、研究分担者の串田は薬剤師であり調剤薬局の経営者であることから、二人とは異なる観点からまとめていくことを意識した。次に、研究分担者の串田にドラッグストアの調剤と調剤薬局の明確な違いとそこでの組織学習、タレントマネジメントのあり方について複数回にわたってインタビューとディスカッションを積み重ねた。田原の仮説では組織学習のひとつとしてトランザクティブ・メモリー・システムの構築が重要となり、調剤薬局のほうが、トランザクティブ・メモリー・システムが構築されやすく、機能させやすいのではないかというものであった。しかし、今年度の調査では緻密に分析することはできなかった。この点は、次年度の研究課題に位置づけている。また、トランザクティブ・メモリー・システムが持つ影響を明らかにするためには、ドラッグストアと調剤薬局との比較だけではなく、複数の調剤薬局間での比較分析も次年度で行なっていく必要がある。トランザクティブ・メモリー・システム研究では、アンケート調査をもとにした計量分析が主流であるため、本研究でも計量分析を基盤としつつも、インタビュー調査や勉強会などの観察を通じて質的な分析にもチャレンジする。このように混合研究法を用いて多角的に分析することで、従来の組織学習論では得ることができなかった新たな理論構築が期待できるのではないと思われる。