

特別研究成果報告書（2023年度）Ⅱ

薬剤師と事務職員の連携のモデル化に向けて

本間 利通

1. 研究の目的
2. 研究の方法
3. 研究成果の概要
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の論点整理をこれまでに行ってきた。専門職組織である調剤薬局を対象として文献調査、ヒアリング調査およびアンケート調査を前年度より行ってきた。専門職である薬剤師が、組織および職業にどのような関わり方を持つようとしているのかを、組織コミットメントおよび職業コミットメントとして測定することで、薬剤師の「かかりつけ薬剤師」推進における行動変容や、組織学習をよりよくモデル化できると想定した。Meyer & Allen (1991, p.67) は、様々にある組織コミットメントの定義の共通点は「コミットメントは (a) 組織と従業員の関係の特徴づける心理的状态であり、(b) 組織へのメンバーシップを継続するかどうかの意思決定に影響を与える」という見解にあると指摘している。Meyer & Allen (1991) による組織コミットメントの3要素モデルは、これまでの組織行動研究において重要な位置づけをされてきた。しかしながら、実証研究においては情緒的側面のみに着目されることが多く、存続的側面や規範的側面は相対的に取り上げられることが少ない。Meyer & Allen (1991, 1997) が指摘するように、情緒的コミットメント・存続的コミットメント・規範的コミットメントの3要素は組織コミットメントの特定のタイプに分類するためのものではなく、各要素を

考慮することで組織との関わりをより適切に理解できるようになると、本研究も想定した。この立場から調剤薬局に勤務する薬剤師の組織に対する関わり方を、情緒的組織コミットメント・存続的組織コミットメント・規範的組織コミットメントの3要素に分けて測定・検討した。Meyer, Allen & Smith (1993) は、組織コミットメントの3要素モデルを職業にも拡張している。本研究も職業に対する関わり方も情緒的職業コミットメント・存続的職業コミットメント・規範的職業コミットメントの3要素に分けて測定・検討した。串田・本間 (2021) による薬剤師を対象とした職業コミットメントの3要素の測定結果からも、薬剤師の職業コミットメントも3要素を測定することが適切であることが示唆されている。本研究では、組織コミットメントおよび職業コミットメントを適切に測定したうえで、薬局における薬剤師と事務職の連携にも着目して、どのような組織および職業への関わり方が連携に影響するかも検証する。

組織コミットメント尺度と職業コミットメント尺度の改良が必要であるとの問題意識から、薬剤師の需給バランスの変化や、物から人へという薬剤師の職務の変化を考慮に入れる必要があると考えた。理論的検討と予備調査を通じて適切な尺度を作成して、薬剤師という専門職をよりよくマネジメントする知見の蓄積を行った。

2. 研究の方法

2年目は主に薬剤師の組織コミットメントおよび職業コミットメントの測定尺度の精緻化、薬剤師の組織学習の事例収集を行った。

薬剤師の組織コミットメントおよび職業コミットメントについて、調剤薬局に勤務する薬剤師のコミットメントをよりよく測定するための尺度の精緻化を行った。需給バランスおよび「物から人へ」の流れを考慮に入れることで、よりよく薬剤師の組織コミットメントおよび職業コミットメントを測定できると想定した。そのため文献調査、ヒアリング調査、アンケート調査を行った。これまでの薬剤師を対象とした組織コミットメントおよび職業コミットメントを測定した研究からは、特に存続的組織コミットメントの測定について大きな課題があることが窺えるため、尺度の改善を試みた質問項目を作成して、アンケート調査を行った。

薬剤師の組織学習の事例収集のためにヒアリング調査を実施した結果、事務職と

の連携が組織コミットメントおよび職業コミットメントとも関係の深い行動であることが読み取れた。「多職種連携」は通常は、専門職同士の連携について着目されるが、調剤薬局の薬剤師においては事務職との連携も主要な薬剤師の人的資源管理におけるトピックになると判断した。前年度はトランザクティブ・メモリー・システムの検討を行ってきたが、本年度は事務職と薬剤師の連携に影響を与える要因について検討を開始した。

3. 研究成果の概要

昨年度から引き続き、専門職の人材マネジメントを検討するための論点整理を行い、論文投稿および学会報告を行った。本年度の主な成果として、専門職を検討するための論点整理と、実証研究を行うための組織コミットメント尺度および職業コミットメント尺度の精緻化があげられる。その上で、薬剤師と事務職員の連携を促進するコミットメントについて検討した。

薬局に勤務する薬剤師の組織コミットメントの存続的要素において検討すべき論点整理を行い、特に2つの外部環境の変化に着目した。1つ目は需給バランスの変化である。薬剤師は人手不足であることから就職・転職において有利な職業とみなされてきたが、薬学部の増加により供給過多になると予測されている。このような需給バランスの変化が薬剤師の存続的コミットメントに与える影響として、特に代替的選択の観点を指摘することができる。代替的選択を転職先とした場合、人手不足の状況では転職コストが低いいため存続的コミットメントは低く、逆に供給過多の場合には転職コストが高まるため存続的コミットメントも高くなる傾向にあると考えられる。需給バランスという外部環境の変化が存続的コミットメントに与える影響について測定するためには、薬剤師がその変化についてどのように認識しているかを把握する必要があることから、今後は薬剤師を対象としたアンケートに薬剤師業界の展望に関する項目を追加することが望ましいことを指摘した。

2つ目は薬剤師に求められる業務の変化である。厚生労働省は2015年に「患者のための薬局ビジョン」を公表し、かかりつけ薬剤師・薬局の推進を図った。かかりつけ薬剤師は患者の服薬情報を一元的・継続的に把握し薬学的管理・指導を行う存在であり、地域における必要な医薬品の供給拠点であると同時に、医薬品、薬物治

療等に関して、安心して相談できる身近な存在であることが求められる。つまり、かかりつけ薬剤師の推進は、薬剤師の業務を従来の薬剤の管理や調剤などの対物中心の業務から対人業務への転換を促すものである。「物から人へ」の流れを加速させたのが、2019年に厚生労働省が公表した「調剤業務の在り方について（0402通知）」である。本通知により、従来薬剤師が行っていた対物業務の一部を非薬剤師が担うことで対物業務が効率化され、結果として薬剤師は服薬指導や医療機関との連携など対人業務に時間を割くことが可能となった。このように、薬剤師に求められる業務は大きく変化しており、薬剤師はこの変化に対応するために新たな業務を開拓する必要に迫られている。

この変化は組織と職業の関係にも影響を及ぼし、組織コミットメント、職業コミットメントにも変化を与えると考えられる。このような変化に対応するためには、より妥当なコミットメントの測定が必要であり、専門職の経営管理を検討するためにも妥当な測定尺度の作成が求められている。ヒアリング調査からも、専門職としての薬剤師の業務の変容や需給状況が、組織コミットメントの存続的要素などに影響を及ぼしていることが示唆された。本研究の最終的な目的である薬剤師の職業的な成長と調剤薬局の経営管理に資するための新しいフレームワークの提案のためには、薬剤師の業務に求められている変化に対する認識を確認しながら継続的な研究が必要である。

薬剤師の職業コミットメントおよび組織コミットメント尺度の精緻化を目的として、2023年12月に薬剤師を対象としたアンケート調査を行った。職業コミットメント尺度について確証的因子分析を行った結果、概ね想定通りに情緒的・存続的・規範的の3つの因子に分かれると判断できた。組織コミットメントについては、情緒的・存続的・規範的の3因子に分かれるが存続的要素の測定については、課題が残る結果となった。そこで、質問項目を改善した項目を使用すると、より妥当性の高い測定ができることを示唆した結果となった。

組織学習のための尺度として薬剤師と事務職との連携について、ヒアリング調査を実施した。ヒアリング調査に基づいて、「医療事務職員とは日常の業務で、申し送りはいまうまくできている」「医療事務職員とは日常の業務で、お互いを補い合うことができている」「自店舗の医療事務職員と会話をするときは、必要な情報が正確に伝わっている」の3つの質問項目を作成した。これも2023年の薬剤師を対象としたアンケー

ト調査で利用して、一定の信頼性 ($\alpha = .890$) を確認することができた。これらの結果は、2024年の学会報告および論文投稿で利用する。

本年度はこれまでに対面での打ち合わせを4回行った。主にEIASMで行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

2023年5月21日(日)/5月22日(月) 大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

2023年6月26日(月) 大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

2023年7月28日(金) J.みらいメディカル本社

2023年7月29日(土) 京都 河原町駅近辺喫茶店

2023年10月28日(土) 大阪 南方駅近辺喫茶店

2023年12月9日(土) 大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

4. 主な発表論文等

本年度が2年目である。本年度は1件の学会報告、1件の論文投稿、1件の研究会報告を行った。次年度以降も本研究で得られたデータを利用した学会報告、論文投稿を予定している。

4-1. 田原慎介「経営学的な観点から介護の未来を考える」大阪経済大学経営学部経営・ビジネス法情報センター研究会, 2023年4月19日, オンライン。

概要は以下の通りである。「日本の介護は大丈夫なのか。高齢者介護施設は競争環境にあり、質の高い介護サービスを提供していかなければ淘汰されていく時代が到来した。質の高い介護とは何か。斬新なサービスが開発され、それを高齢者介護施設がうまく活用できれば社会が抱える介護に関する問題は解決するのか。高齢者介護施設に求められる能力が高まる一方で、行政や高齢者、その家族などからの介護に対する認識のギャップはなかなか埋まらないように思われる。今回は、田原慎介(著)『介護組織の共感ネットワーク』をもとに研究者と実務家が協力して経営学の

新たな視点から、日本の介護の未来について考える¹⁾」

4-2. 本間利通・島田奈美 (2023) 「薬剤師の組織コミットメントの存続的要素に関する考察」経営経済, 58, 1-8。

薬剤師の組織コミットメントの存続的要素測定において検討すべき論点整理を目的として薬剤師の需給に着目した結果、存続的コミットメントの質問項目にもこれを取り入れるべきであることを述べた。薬剤師の労働市場における需給バランスが、薬剤師の組織コミットメントに変化を与える要因となるため、調剤薬局業界において人手不足が続き転職が容易な状況が続くのか、それとも転職しにくい状況になるかの認識を、勤務する薬剤師に直接尋ねる必要があることを指摘した。

4-3. 本間利通・島田奈美「薬剤師の組織コミットメント測定に関する考察」経営哲学学会第40回全国大会, 2023年9月14日, 名桜大学。

成果の一部を活用して、経営哲学学会で報告した²⁾。報告要旨は以下の通りである。「本研究は、専門職としての薬剤師の経営管理に対する新しい知見を提供するために、調剤薬局に勤務する薬剤師の組織コミットメントおよび職業コミットメントに関連する問題を整理した。薬剤師を取り巻く環境は変化しており、薬剤師の業務は対物業務から対人業務へと転換している。この変化は組織と職業の関係にも影響を及ぼし、組織コミットメント、職業コミットメントにも変化を与えられられる。このような変化に対応するための、コミットメントに着目して経営管理を検討するために、妥当な測定尺度の作成が求められている。ヒアリングからも、専門職としての薬剤師の業務の変容や需給状況が、組織コミットメントの存続的要素などに影響を及ぼしていることが示唆された。本研究の最終的な目的である薬剤師の職業的な成長と調剤薬局の経営管理に資するための新しいフレームワークの提案のために、継続的な研究が必要である。」

¹⁾大阪経済大学経営学部 経営・ビジネス法情報センター2023年度活動記録
(<https://www.osaka-ue.ac.jp/education/research/blic/report/2023.html>) 2023年12月30日参照

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) 2023年12月30日参照

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。本年度はヒアリング調査の実施およびアンケート調査の分析を行った。研究分担者の田原は、薬剤師の経営管理のための論点整理を行った。研究分担者の串田はデータ収集および実務的な観点からの論点整理を行った。データ収集のためのアンケート調査及びヒアリング調査の調整を行った。

参考文献

- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage publications.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of applied psychology*, 78(4), 538-551.
- 串田ゆか・本間利通 (2021) 「薬剤師版ジョブ・クラフティング尺度の予備的検討：薬剤師の自発的職務再設計行動の分析に向けて」『日本医療経営学会誌』15(1), 31-36.
- 本間利通・島田奈美 (2023) 「薬剤師の組織コミットメントの存続的要素に関する考察」『経営経済』58, 1-8.