

特別研究活動報告書（2024年度）Ⅱ

中小企業における専門職の
多職種連携に関する実証研究

本間 利通
船越 多枝
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

本研究の目的は、専門職の多職種連携の促進要因を特定することである。特に調剤薬局に勤務する薬剤師を調査対象として、薬剤師と事務職員の連携を実証的アプローチから検証する。本研究は、連携の促進要因としてのコミットメント概念を取り上げた。組織及び職業に対する関わり方をコミットメントの問題として捉えることで、多職種連携の促進要因としてどのような関係にあるかを明らかにすることは、研修・教育や、従業員管理などさまざまな経営管理の応用が可能となる。

多職種連携は、医療の質向上のために医師や看護師、薬剤師などの専門職間の協力が注目されてきた。特に我が国では「地域包括ケアシステム」の構築を背景に、医療従事者における多職種連携の研修や教育が重要視されてきた。こうした中で、薬剤師の置かれた環境や期待される役割の変遷は、薬剤師の職務に対する認識にも影響を与える可能性が高い。これまでの研究では、薬剤師の職業に対する関わり方

を、職業コミットメントとして捉えて検討することも試みられてきた（本間・島田，2023；本間・島田，2024）。薬剤師の活躍が期待される場として調剤薬局があり，専門職と非専門職の連携は，調剤薬局のオペレーション上でもミスの低減や重要なテーマとなっている。タスクシフトやタスクシェアリングとして，専門職である薬剤師と非専門職である事務職員についての調査も行われるようになってきている（永瀬他，2024）。本研究では，インクルージョンや，連携から生まれるホスピタリティの観点から多様な職種を包摂する経営管理施策の検討のために，質的情報を収集する。

2. 研究の方法

本研究では，多職種連携を組織行動として捉える。これまでの研究で組織と個人との関係を記述する主要な心理的態度とされてきた組織コミットメントおよび職業コミットメントの概念を活用し，コミットメントのどの要素が連携の促進要因や阻害要因としてどのように作用するのかを質的・量的に検証する。本研究は薬剤師と事務職員のそれぞれの立場から，どのような連携があるのかをヒアリング調査に基づいて質的な観点から把握して，アンケート調査により定量的に検証する。

薬剤師向け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は串田・本間（2021）による尺度を改良する。本年度は文献調査およびヒアリング調査を行った。ヒアリング調査は，連携のあり方や認識について質的に捉えることを目的とした。主要な質問項目は連携に関する認識，職業コミットメント，職場でのインクルージョン認識についてである。

3. 研究活動報告

本年度は論文投稿のための情報収集として，①薬局経営者に対するヒアリング調査，②薬剤師に対するヒアリング調査，③事務職員に対するヒアリング調査を行った。本年度は下記の通り打ち合わせを行った。予備的調査としてヒアリング調査を薬剤師2名，事務職員2名を対象としてそれぞれ1時間実施した。ヒアリング結果から，薬剤師も事務職員も連携の重要性を認識しており，円滑な連携のための工夫を様々な形で実施していることが示された。日常的な業務とイレギュラーな業務のそれぞ

れで、連携のあり方が異なっていることも示唆された。薬局視察として、ヒアリング対象者が勤務する店舗を訪問して、薬局の調剤室と待合室の観察を実施した。

調査

2024年8月31日（土）薬剤師2名に対するヒアリング調査

2024年9月5日（木）事務職員2名に対するヒアリング調査

2024年11月18日（月）薬局視察

対面打ち合わせ

2024年4月13日（土）大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

議題：研究会準備

2024年4月14日（日）大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

議題：研究テーマ，スケジュール，投稿先打ち合わせ

2024年8月2日（金）大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

議題：薬局見学フィードバック

2024年8月4日（日）大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

議題：研究意見交換会

2024年9月5日（木）大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

議題：ヒアリング調査実施準備

2024年9月6日（金）大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

議題：ヒアリング調査フィードバック

2024年9月7日（土）大阪経済大学大隅キャンパス 本間研究室

議題：次回のヒアリング調査調整

4. 主な発表論文等

初年度である本年度は1件の研究会報告および2件の投稿準備を行った。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「調剤薬局の経営者に問うーなぜ、かかりつけ薬剤師は必要なのかー」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¹，2024年4月13日，ハイブリッド開催。

医師の診察後に薬局で薬を受け取るプロセスの中で、かかりつけ薬剤師はどのような役割を果たしているのかを起点として、患者や薬剤師の視点から見えにくい、かかりつけ薬剤師が生み出す社会的価値について、経営学の観点から考察した。調剤薬局や薬剤師に対する認識を確認するための公開講座を実施した。

4－2. 本間利通・島田奈美（2025）「調剤薬局における非薬剤師の業務拡大と連携職業コミットメントの視点」『経営経済』投稿中。

職業コミットメント（情緒・存続・規範の3要素）を連携モデルの理論的基盤として用いることを提案した。情緒的コミットメントが高い事務職員は新しい業務を積極的に受け入れる一方、存続的コミットメントではコスト・ベネフィットが行動を左右する。また、規範的コミットメントは義務感を通じて行動を促進する可能性がある。今後の課題として、0402通知の現場での実態調査や、事務職員の職業コミットメントの実証研究を進める必要がある。このなかで、タスクシフトや連携を円滑に進める人材マネジメントモデルの構築が求められていることを指摘した。

4－3. 本間利通・船越多枝・田原慎介（2025）「調剤薬局のホスピタリティマネジメントー薬剤師と事務担当者の協働から起こるホスピタリティ行動事例ー」『経営経済』投稿中。

調剤薬局は、薬の供給だけでなく地域住民の健康管理にも重要な役割を果たしており、その役割は今後ますます拡大する見込みである。薬局が患者に信頼されるためには、薬剤師と事務担当者が協働して高品質なサービスを提供する必要がある。ホスピタリティマネジメントの重要性を示す先行研究からは、患者との相互理解や価値共創を通じて、患者満足度を高めることが重要となる。特に、スタッフ間での意識的なコミュニケーションが鍵となり、事務担当者と薬剤師が協力することで、患者にとって質の高いサービスが提供できる。

¹ https://www.osaka-ue.ac.jp/education/research/blic/new/2024_1.html（2025年3月5日最終閲覧）。

「調剤薬局X店」の事例から、事務担当者が店長を務め、薬剤師との密な連携によりホスピタリティの価値を共創していることを示した。薬剤師と事務担当者は役割を確認しながら連携を深め、患者の満足度を高めるために協力している。また、店長と管理薬剤師の連携が店舗の業務効率化を進め、患者志向のサービス提供を実現している。今後の課題として多店舗での事例収集を通じて、理論化を進めることが求められる。

5. 研究組織

本研究チームの研究組織は以下の4名で構成される。

表1 研究組織

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	船越多枝	大阪経済大学経営学部	准教授
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	准教授
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研究報告の管理を行った。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準備を行った。研究分担者の船越は、ヒアリング調査のガイドライン作成およびヒアリング調査の実施を行った。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およびヒアリング調査の実施を行った。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。本研究は大阪経済大学研究倫理審査委員会の承認を経て実施されており、そのガイドラインに則って4名でヒアリング調査の実施・分析を行った。

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.
- 永瀬怜司・森木邦明・熊井正貴・縄田修一・千葉貴志・深水知英・志田敏宏 (2024) 「薬剤部門に所属している薬剤師以外の者へのタスクシフトの業務負担軽減効果と対人業務への影響に関するアンケート調査結果」『医療薬学』50(4), 143-152.
- 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.
- 本間利通・島田奈美 (2024). 「薬剤師の職業コミットメントと職務の捉え方に関する考察」『経営経済』59, 1-10.