

特別研究活動成果報告書（2025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。調剤薬局の責任者として薬局長／店長と呼ばれるポジションは管理薬剤師が兼ねることが多いが、近年では非薬剤師である事務職員が担うこともある。例えば、クオール株式会社では、医療事務職職員を店舗責任者にする人事制度を2023年より運用している¹。本研究グループで調査してきた調剤薬局グループでも、非薬剤師である事務職員が店長を兼ねるケースがある。こうしたなかで本研究は、調剤薬局における対人業務推進の条件を、薬剤師の職業コミットメントの多面的性質から明らかにすることを目的として一連の研究の実証的検討を行ってきた。さらに、インクルージョンや拡張型専門職アイデンティティの観点から、調剤

¹ https://www.qol-net.co.jp/news/20231010_1

薬局における職種連携を含めた経営管理施策の検討のために、質的情報を収集した。

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てきた。これまでの研究で組織と個人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。加えて、近年論じられるようになってきた拡張型専門職アイデンティティの概念にも着目して調査を進めることとした。

本年度は文献調査、インタビュー調査およびアンケート調査を行った。半構造化インタビュー調査は、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、専門職としてのアイデンティティについてである。アンケート調査は役割外行動を測定した。

3. 研究成果の概要

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インタビュー調査、②薬剤師に対するインタビュー調査、③事務職員に対するインタビュー調査を行った。本年度は下記のインタビュー調査を行った。特に薬剤師と事務職員の連携行動について質的なデータを収集した。これにより、薬剤師と非薬剤師の役割認識や連携行動の相違点・共通点を検討するための分析基盤が整った。本年度に収集したインタビューデータを活用することで、職種間連携を軸とした比較分析が可能な段階に到達した。今後は、職業コミットメントや専門職アイデンティティの観点から、薬剤師と非薬剤師の連携行動の形成プロセスを理論的に整理する。本研究で得られた知見は、調剤薬局における多職種協働を支えるマネジメント施策の検討に資する成果として位置づけられる。

調査

- 2025年6月23日（月）事務職員1名に対するインタビュー調査（対面）
- 2025年9月1日（月）事務職員1名に対するインタビュー調査（対面）
- 2025年9月3日（水）薬剤師1名に対するインタビュー調査（対面）
- 2025年10月8日（水）薬局経営者1名に対するインタビュー調査（対面）
- 2025年11月5日（水）薬剤師2名に対するインタビュー調査（対面）
- 2025年12月10日（水）薬剤師1名・事務職員1名に対するインタビュー調査（対面）
- 2025年12月12日（金）事務職員2名に対するインタビュー調査（Zoom）
- 2025年12月13日（土）薬剤師1名に対するインタビュー調査（Zoom）
- 2025年12月16日（火）薬剤師2名・事務職員2名に対するインタビュー調査（Zoom）
- 2026年1月28日（水）薬局経営者1名に対するインタビュー調査（対面）

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3件の学会報告、1件の論文投稿を行った。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. 船越多枝「調剤薬局のホスピタリティマネジメントー異なる職能の協働から起こるホスピタリティ行動事例ー」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²，2025年6月12日。

本報告は、2025年3月刊行の経営経済60号に掲載された、本間・船越・田原（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」³の内容について、一般聴衆にも理解しやすい形にて資料作成した上で研究会にて共有したものである。本報告では、当該論文の内容に基づき、調剤薬局を対象に、薬剤師と事務職員といった異なる職能間の協働の視点から、日常業務の中でどのようにホスピタリティ行動が生成されているかの事例分析により示した。具体的には、業務分担の柔軟性や非公式な情報共有が³、患者対応の質や店

²<https://www.osaka-ue.ac.jp/education/research/blic/report/2025.html>

³<https://www.osaka-ue.ac.jp/file/general/36442>

舗運営の安定性を下支えしていること、とりわけ、標準化された業務フローの中においても、職能間の相互理解や裁量的な連携がサービスの差異を生み出している点を示し、調剤薬局経営を業務プロセス管理側面だけでなく、人的相互作用を通じた価値創出の観点から捉え直す意義について社会に広く共有した。

4-2. 船越多枝・本間利通・田原慎介「拡張専門職アイデンティティの効果－調剤薬局における役割連携の事例分析－」組織学会研究発表大会，2025年6月22日。

本報告は、調剤薬局を対象に、薬剤師と非薬剤師である事務職員との役割連携がどのように成立しているかを、拡張専門職アイデンティティ理論（EPIT）の枠組みを用いて事例分析した。非薬剤師店長と管理薬剤師の語りを通じて、両者がそれぞれの専門職アイデンティティを保持しつつ、専門職間アイデンティティを共有している実態を明らかにした。分析の結果、頻繁な私的交流よりも、「患者のために」という強い共通目標の共有が、円滑な協働を支えていることが示唆された。本研究は、多職種連携を個人の態度や制度設計だけでなく、専門職アイデンティティの相互作用として捉える理論的視座を提示している。

4-3. 本間利通「調剤薬局における職業コミットメントと連携行動の接点」経営哲学学会第42回全国大会，2025年8月27日。

本報告では、調剤薬局におけるタスクシフトおよび薬剤師・非薬剤師間の連携行動について、職業コミットメントの三要素モデル（情緒・存続・規範）を用いて理論的に整理した。特に対物業務と対人業務それぞれに対する職業コミットメントのあり方が、役割認識やタスクシフトへの適応にどのように関与し得るかを概念的に検討した。その結果、対人業務への情緒的職業コミットメントが高い場合には、新しい役割や連携行動への適応が進みやすい一方、対物業務への強い情緒的コミットメントは業務再編への抵抗につながり得ることを示唆した。存続的職業コミットメントについては、従来想定されてきた消極的側面に加え、新たな役割適応を促進する可能性があることを理論的に指摘した。本研究は、調剤薬局における連携行動や人材マネジメントを、職業に対する心理的態度から再解釈する視座を提示している。

4-4. Homma, T., Shimada, N., Zhu, J., & Maruichi, T. Exploring Occupational Normative Commitment among Community Pharmacists, SIBR-Thammasat 2026 Conference on Interdisciplinary Business and Economics Research, April 4, 2026.

本報告では、日本の調剤薬局で働く薬剤師を対象に、職業コミットメント三要素モデル（情緒・存続・規範）の測定構造を再検討した。特に、十分な検証がなされてこなかった規範的職業コミットメントに着目し、質問紙調査データを用いた探索的因子分析を実施した。

分析の結果、情緒的職業コミットメントおよび存続的職業コミットメントは比較的安定した因子構造を示した一方、規範的職業コミットメントは因子負荷や共通性にばらつきがみられ、単一構成概念として捉えにくいことが示された。これにより、職業上の「義務感」には、負債感に基づく義務と専門職倫理に基づく義務といった質的に異なる側面が併存している可能性が示唆された。本研究は、専門職研究における規範的職業コミットメントの概念的・測定的課題を指摘し、今後の尺度精緻化および質的研究の必要性を示している。

4-5. 島貫英二・本間利通・佐藤美弥子・高橋あゆみ・中村郁代・伊藤由香里・長沼未加（2026）「薬剤師の対人業務に対する職業コミットメントの影響」『薬局薬学』18, 1-8.

本研究では、薬局薬剤師を対象に、職業コミットメント（三要素モデル：情緒・存続・規範）が対人業務に与える影響を実証的に検討した。新卒入社4年目の薬剤師77名を対象とした質問紙調査データと、保険請求額に基づく対人業務実績を用い、重回帰分析を行った。分析の結果、情緒的職業コミットメントは対人業務実績に有意な正の影響を示した一方、規範的職業コミットメントは有意な負の影響を示した。この結果は、職業への感情的なつながりと義務感とが、対人業務という行動成果に対して異なる作用を持つことを示唆している。本研究は、対人業務推進においては内発的動機づけを高めるマネジメントの重要性を示すとともに、職業コミットメント研究に新たな実証的知見を提供した。

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	明治学院大学経済学部	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。本年度はインタビュー調査の実施およびアンケート調査を主導した。研究分担者の船越は、インタビュー調査のガイドライン作成およびインタビュー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インタビュー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。4名でインタビュー調査の分析を行った。本研究は最終年度として、調剤薬局における多職種連携を対象に、複数回にわたるインタビュー調査およびアンケート調査を実施し、充実した実証データを収集した。これにより、職業コミットメントおよび専門職アイデンティティを軸とした理論的検討を進めるための基盤が確立された。収集したデータをもとに分析を進めることで、今後は学会発表および論文投稿を通じて研究成果を順次公表する。