

短 報

# 職務満足・組織コミットメント・ソーシャルサポート 分析から見えてくる医療現場の薬剤師像について

平岡 修<sup>1)</sup>, 平岡 紀代美<sup>2),3)</sup>

<sup>1)</sup> 就実大学 薬学部 生体分子化学研究室

<sup>2)</sup> 独立行政法人 国立病院機構姫路医療センター

<sup>3)</sup> 兵庫県立大学大学院 経営研究科 専門職修士課程

## A study of pharmacists' job satisfaction, organizational commitment, and social support in organizational management

Osamu Hiraoka<sup>1)</sup>, Kiyomi Hiraoka<sup>2),3)</sup>

<sup>1)</sup> *Department of Biomolecular Chemistry, School of Pharmacy, Shujitsu University,*

<sup>2)</sup> *Himeji Medical Center, National Hospital Organization,*

<sup>3)</sup> *Graduate School of Business of Hyogo University*

(Received 31 October 2014; accepted 17 November 2014)

---

**Abstract:** This study aimed to investigate performance of pharmacists by statistical evaluation of the relationships among organizational commitment, social support, and job satisfaction. Data were collected from 39 pharmacists by web survey in January 2014. The three main findings were as follows. First, positive correlations among organizational commitment, social support, and job satisfaction were confirmed ( $r=0.501-0.694$   $p<0.001$ ). Second, an increase in social support and organizational commitment had a positive effect on job satisfaction. These results suggested that social support for skill and knowledge acquisition is effective for improving job satisfaction (average 3.58-3.71), similar to the contribution from an increase in organizational commitment, which is involved in economic gain (average 3.79). Third, compared with female pharmacists, male pharmacists had a greater tendency to desire promotion and have ambition for their own business and be involved in drugstore management ( $p=0.024$ ). Finally, based on these results, a course providing personnel training, management organization studies, and business administration needs to be put in place as a postgraduate program for pharmacists at Shujitsu University, in the Schools of Pharmacy and the Faculty of Business Administration.

Keywords: pharmacist; job satisfaction; organizational commitment; social support; organizational management

---

緒言

厚生労働省資料によれば、薬局・医療施設に従事する薬剤師数は2012年に205,716人となった。そのうち薬局の従事者は153,012人、病院・診療所の従事者は52,704人となっており、これを年次推移でみると薬局は増加し、病院・診療所は1996年以降横ばい傾向となっている<sup>1)</sup>。また2012年は、6年制課程薬剤師が誕生し、診療報酬改定で病棟薬剤業務実施加算が新規算定可能となり、地域包括における在宅業務の一層の推進により、薬剤師の役割及び活躍の場は年々大きくなり、多職種連携も重要視されている。しかしながら薬剤師の組織における就業感や組織に対する意識を組織経営学的見地から実証検証している研究は少なく、薬剤師を取り巻く環境の変化と薬剤師の現状の職業意識の相関をより詳細に調べて、今後の薬剤師のあるべき姿をより明確にする必要があると考えられる。

組織経営学において、組織コミットメント・ソーシャルサポート・職務満足はそれぞれが独立し、関連しているとされている。

まず、「組織コミットメント」はWilliams & Hazerによれば、職務満足感よりも離職を予想できるとしており、人材の職場への定着を目指すのであれば、組織コミットメントを高めることが重要であるとしている<sup>2)</sup>。個人と所属する組織との関係性を表す概念であり、個人と組織との心理的距離が近く、組織あるいは従事する仕事や職業の価値と自分の個人的価値とが不可分だと考えるほど、組織へのコミットメントは高いとされている。

次に「ソーシャルサポート」とは厨子によれば、ある人を取り巻く重要な他者（家族、友人、同僚、専門家など）から得られるさまざまな形の援助（support）であり、組織メンバーの態度を測定できるとしている<sup>3)</sup>。

最後に「職務満足」とは田中によれば、全体的職務満足と個別的職務満足との2つの側面から構成されるとされており、全体的職務満足感は、

仕事・職場全体に関する個人の印象を測定し、個別的職務満足感は、就業上の個人の評価を測定しているとも言え、異なる概念としている<sup>4)</sup>。

厨子はナレッジワーカーにおいて、それらの3つの因子に有意な関係が見出されたとしており、実際に、平岡紀代美らは医師の組織コミットメントと職務満足の関係性を明らかにしている<sup>5)</sup>。

今回、組織コミットメント・ソーシャルサポート・職務満足の関係性<sup>6)</sup>に着目し、薬剤師の組織における意識や実態を明らかにし、今後の人材育成に必要な教育について検討したので報告する。

方法

2014年1月10～25日の15日間、現場の薬剤師を対象として、組織コミットメント、職務満足、ソーシャルサポートに関する62項目（影響因子として、性別、婚姻、年齢、勤続年数、勤務先、現在の職位、将来希望の職位）を質問項目とし、すべての質問項目について、「まったくそう思わない」「あまりそう思わない」「どちらともいえない」「少しそう思う」「非常にそう思う」とするリッカート5点尺度で測定した。アンケートはWebで調査し、集計に関しては、個人情報保護法のもと、個人特定できないよう配慮した。実際のWeb画面を図1に示した。分析には、Excel2010、SPSS Statistics ver. 22.0を用いた。

図1 Webによる質問画面



結果

今回の調査に関する属性基本統計量を、表 1 に示した。

なおアンケートの男女比率は、男性 22 人 (55.3%) 女性 17 人 (44.7%) の構成である。

表 1 属性基本統計量

勤務先	男性	女性	総計
病院・診療所	3	3	6
薬局	14	8	22
ドラッグストア	1	3	4
その他	4	3	7
総計	22	17	38

組織コミットメントを規定する質問として「今の職場を辞めたら損失が大きいので、この先も勤めようと思う」「この職場から得るものがあるうちは、この病院に留まっていようと思う」などの 3 項目を、そして、職務満足を規定する質問として「今の仕事は自分の技能や能力を活かすことができていると思う」「今の仕事は自分の能力を發揮することができていると思う」などの 7 項目を、さらに、ソーシャルサポートを規定する質問として「必要なときには同僚の仕事も進んで引き受けている」「上司は私が技能を獲得することに力を貸してくれる」「上司は私が新しい知識を吸収することに援助してくれる」などの 7 項目を設定した。それぞれの因子に対し、信頼性の予備分析を行い、平均値 (M)、標準偏差 (SD)、分散 (V)、信頼性係数 (Cronbach  $\alpha$ ) を測定し、0.600~0.915 と十分信頼性を説明しうる高い数値となった (表 2)。

有効回答数 38 の調査結果から、組織コミットメントとソーシャルサポートが職務満足との間に正の相関関係を認めた (表 3)。

次に、職務満足を従属変数とした重回帰分析においても、修正済み  $R^2=0.750$   $p<0.001$  レベルで F 値 22.494 と説明も高く、職務満足に対して組織コミットメント 0.343 ( $p<0.001$ )、ソーシャルサポート 0.223 ( $p=0.15$ ) が影響を及ぼす結果となった (表 4)。いずれの VIF もほぼ 1 であり、多重共線性の問題はないと考えられる。

表 2 3 因子の記述統計量

	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	分散	chronbach $\alpha$
組織コミットメント	38	1.00	5.00	3.4474	.97807	.957	.600
職務満足	38	2.29	4.71	3.3647	.63515	.403	.704
ソーシャルサポート	38	1.43	5.00	3.4586	.94010	.884	.915

表 3 3 因子の相関関係

相関分析		組織コミットメント	職務満足	ソーシャルサポート
組織コミットメント	Pearson の相関係数 有意確率 (両側) 度数	1	.694** .000 38	.501** .001 38
職務満足	Pearson の相関係数 有意確率 (両側) 度数	.694** .000 38	1	.594** .000 38
ソーシャルサポート	Pearson の相関係数 有意確率 (両側) 度数	.501** .001 38	.594** .000 38	1

\*\* 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。  
\* 相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

表 4 重回帰分析

モデル	係数 <sup>a</sup>				有意確率	共線性の統計量	
	標準化されていない係数 $\beta$	標準誤差	標準化係数	t		許容度	VIF
1 (定数)	1.412	.304		4.650	.000		
組織コミットメント (功利的)	.343	.084	.528	4.089	.000	.749	1.336
ソーシャルサポート	.223	.087	.330	2.550	.015	.749	1.336

a. 従属変数 職務満足

また、男女別に等分散が仮定されていることを確認した後に t 検定を行ったところ、薬局勤務薬剤師は、現在の職位より上位の職位を目指す傾向は  $p=0.024$  で、男性が強い傾向にあった。一方、婚姻、年齢、勤続年数は、男女間に有意差を認めなかった。

考察

医師を対象とした先行研究では、ソーシャルサポート・組織コミットメントが職務満足度に正の影響を及ぼすと示唆されており、今回の調査から薬剤師も医師と同様の結果が認められた。

まずソーシャルサポートと職務満足の関係は、

病院・診療所におけるチーム医療の一員として薬剤師は医師・看護師や同僚・先輩薬剤師からのソーシャルサポートが得られることにより、職務満足度が高くなると考えられる。中でも技能習得、スキルアップ、そして新しい知識の吸収援助などの向上心・情報に対するソーシャルサポートの平均値は3.58-3.71と高く、チーム医療の利点が浮き彫りとなっている。しかしながら、失敗に対するなぐさめや同情など精神的・感情的ソーシャルサポートの平均値が3.13-3.26とやや低いことから、今後のチーム医療における組織のあり方を考える上で参考になると思われる。従来から行われてきた医療倫理教育に加えて、組織（医療チーム）における医師、看護師、及び他の医療従事者との関わりの中でのより実践的な人間教育が必要であろう。

次に組織コミットメントと職務満足との関係は、今辞職すると損失が大きいのでこの仕事を続けるという功利的な組織コミットメントの平均値も3.79と高いことから、個人と組織の経済的な交換関係により、職務満足が高くなっている傾向が見られた。このことは、経済的な利得計算をもって高まる組織コミットメントとも言える。

最後に薬局開設者または法人代表者に着目すると、2012年に行われた厚生労働省の調査資料<sup>1)</sup>によれば、29歳以下では63人だが、30歳代で1,034人、40歳代で3,222人、50歳代で5,528人と増加していく。その内訳は全体として男性69.3%女性30.7%である。卒後15年以内に薬局開設者になる場合もあることから（11.1%）、卒後教育に経営組織学、経営学を取り入れ、人材育成を計ることが必要であることが示唆された。そのような観点では、就実大学は2014年度から経営学部が新設されたことから、人材育成面において、薬学部とのより緊密な協力関係を維持した一体型の教育が大学院教育や卒後教育において遂行されることが大いに期待できる環境にある。

今後の検討課題として、まず調査対象者が本学卒業生というバイアスと、現時点で調査対象数が

少ないことに関して、今後の追加調査で調査の精度向上を図っていきたいと考えている。次に病院等の医療機関と薬局とでは、影響因子が異なることが示唆されるので、アンケート項目をより現実に則した内容に検討していく必要がある。さらに、前回は医師、そして今回は薬剤師のみを調査対象としたが、看護師や臨床検査技師等の他の医療専門職の検証がなされていないため、業種間の比較検討を行うことができず、より良いチーム医療遂行のための多職種連携の流れを加速させる方策を検討していくことが難しい。したがって、病院・診療所における職務満足・組織コミットメント・ソーシャルサポートの全体像及び稿を改めて検討を加えることとしたい。

#### 謝辞

今回の調査にあたり、調査協力に快諾いただいた就実大学薬学部卒業生に感謝すると共にさらなる今後の活躍を期待したい。

#### 引用文献

- 1) 厚生労働省「平成24年 医師・歯科医師・薬剤師調査の概況」, 平成25年12月17日  
<<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/ishi/12/dl/gaikyo.pdf>>
- 2) Williams, L. J., & Hazer J. T. "Antecedents consequences of satisfaction and commitment in turnover models :A reanalysis using latent variable structural equation methods. "Journal of Applied Psychology, 71(1986) pp.21-231
- 3) 厨子直之：ナレッジワーカーのソーシャルサポート・職務満足・組織コミットメント・組織市民行動・離職に関する実証分析, 和歌山大学経済学会 研究年報 第14号, pp.469-486 (2010)
- 4) 田中美由紀：職務満足感とストレス反応との関連の検討, 産業ストレス研究 第5巻第2号, pp.72-81 (1988)

- 5) 平岡紀代美, 荒尾雅一, 北川豊, 中西啓文: 医師の組織コミットメント・キャリアコミットメント・職務満足に関する実証分析, 商大ビジネスレビュー, pp.249-266 (2014).
- 6) 開本浩矢: 入門組織行動論第2版 中央経済社 pp.1-275 (2014)