

薬剤師のキャリアデザイン： 薬剤師のリアリティ・ショックに関する定性的分析 1

高木 彰子 橋口 友貴 伊藤由加里 白神 誠 井手口直子

Akiko Takagi Yuki Hashiguchi Yukari Itou Makoto Shiragami Naoko Ideguchi

Career design for pharmacists: A qualitative analysis of reality shock for pharmacists Vol. 1

Mitigation of reality shock is one of the first challenges of forming a career. Reality shock is defined as “the gap between expectations and the sense of reality when an individual embarks on a career” (Schein (1978)). According to Ogata et al. of Konan University, “white” reality shock has already been broken into classifications and patterns. However, reality shock for pharmacists has yet to be studied, which is what we attempted in this study.

When we surveyed 96 pharmacists working at three pharmacies, 78% of them responded that they had experienced reality shock. Further, when we extracted the portion of the survey in which subjects wrote freely of their experiences, and attempted to classify the reality shocks faced by pharmacists using an affinity diagram, we were able to classify them into three groups: shocks originating due to internal issues; shocks due to individuals being trapped and due to routine work environments; and shocks triggered by the above-mentioned situations. In terms of coping with reality shock, we often observed that subjects overcame it through personal effort, including self learning, but we also came across negative ways of coping, such as giving up or escaping.

College of Pharmacy Nihon University

1. 緒 言

平成18年12月31日現在における「医師・歯科医師・薬剤師」の全国の届出数は627,658人であり、その内、薬剤師は、252,533人を占めた。また、薬剤師については、年々増加傾向にあり、中でも、薬局従事薬剤師の増加は著しいが、医療施設勤務者数同様、横ばいとなるのも時間の問題である¹⁾。加えて、全国各地で薬科大学や薬学部の新設が相次いだ結果、薬剤師の増加傾向は更に加速し、近い将来、薬剤師過剰時代の到来が予測される。一方、平成18年度より薬学教育6年制が施行され、長期臨床実習やOSCE（Objective Structured Clinical Examination）などの導入がなされ、医療従事者としての薬剤師の更なる向上が期待される。このような時代において、従来のような有資格者としてだけでなく、自分の特色を生かし、いかに自分らしくキャリアを積んでいくかが今後の大きな課題となる。このキャリア形成において一番初めに突き当たるのが、リアリティ・ショックである。このリアリティ・ショックとは「個

人が仕事につく際の期待・現実感のギャップに由来するもの²⁾と定義される（Schein (1978)）。しかしながら、個人の持つ期待には、期待を持つ対象や期待の性質などにより多様性があるといえる。また、個人が直面する組織の現状も多様である。このようなリアリティ・ショックの構造の多様性を探索した既存研究として、尾形²⁾によるものが挙げられる。尾形²⁾は、ホワイトカラーのリアリティ・ショックはFig. 1のように構造化でき、類型化できるとした。さらに尾形²⁾は、専門職者にはホワイトカラーとは別のモデルがあるのではと考え、専門職として新人看護師を対象として研究を行った。看護師は国家試験によって与えられた資格により職務遂行責任が生じる専門職従事者であり、非専門職従事者であるホワイトカラーとは性質が異なると述べた²⁾。薬剤師においても同様のことがいえると考えられる。しかし、薬剤師のリアリティ・ショックに関してはまだ研究がなされておらず、詳細は知られていないことから、薬剤師に生ずるリアリティ・ショック

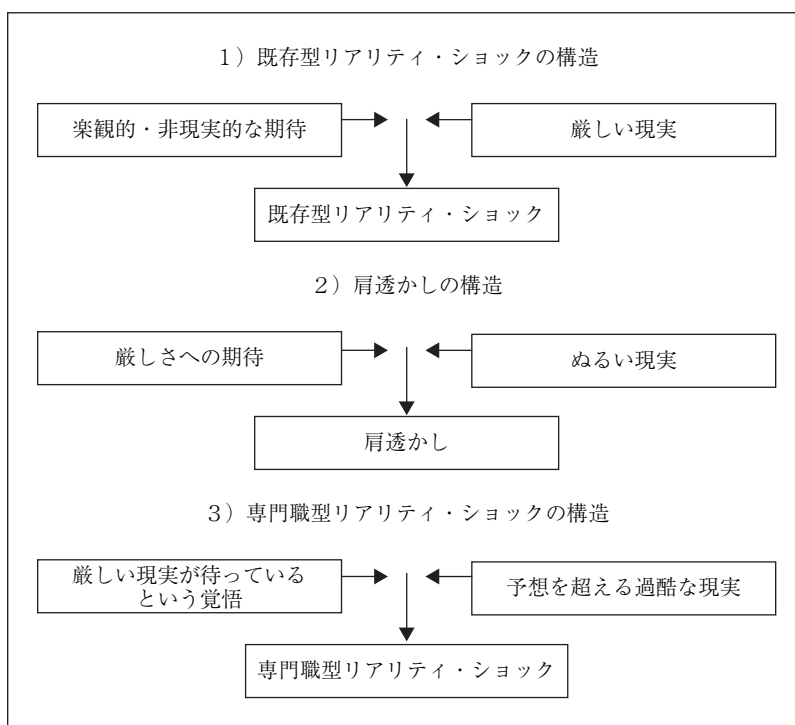


Fig. 1 リアリティ・ショックの構造化（尾形、2006）²⁾

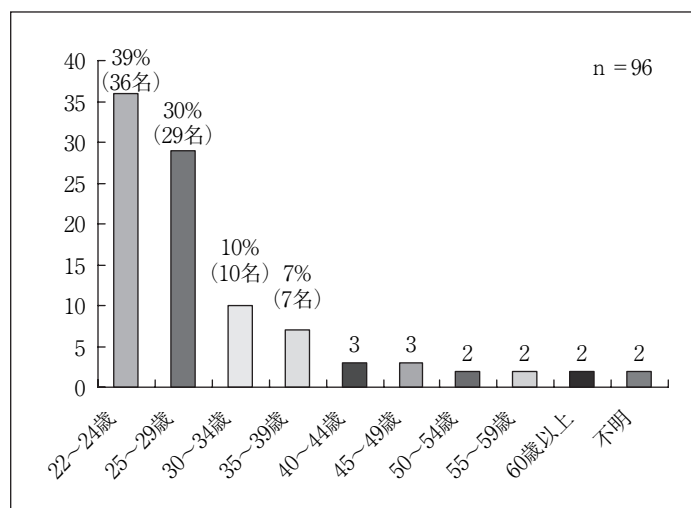


Fig. 2 年齢分布

Table 1 アンケート内容

1 「就職前はこんなことを期待していたのに…こんなはずでは！」と感じたことはあるか？
2 いつごろか？
3 具体的内容
4 就職前はどんな期待を持っていたのか？
5 克服のためにどんなことをしたのか？
6 克服できたか？（出来た・やや出来た・どちらかというと出来ていない・出来ていない）
7 その克服の経験は今の自分にどのような影響を及ぼしているか？

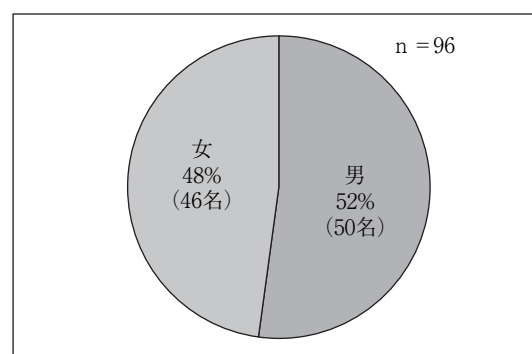


Fig. 3 男女比

について検討した。

2. 方 法

八王子を中心に関東全域に展開、全国展開、岩手県・宮城県に展開の保険薬局の協力を得て勤務薬剤師155名に対しアンケート調査を実施した。アンケート内容は上記の (Table 1) のとおりであった。回答結果を集計した後、自由記述部分を別途に抜粋し、KJ法にて薬剤師のリアリティ・ショックの構造化を試みた。

3. 結 果

アンケート調査の結果、155名から回答が得られ (回収率100%)、回答者の内訳はA社：106名 (回収率100%) B社：25名 (回収率100%) C社：24名 (回収率100%) である。このうち本研究は、薬剤師の新人時に体験し

たリアリティ・ショックを対象としているため、管理職10名、転職入社時の体験について記述している者34名、具体例無記入者4名を除外した。よって、本研究の対象者は96名であった。96名の年齢分布は30歳未満が69%を占め (Fig. 2)、男女比はほぼ同じであった (Fig. 3)。

リアリティ・ショックに関しては78%の人が経験しており (Fig. 4)、リアリティ・ショック体験時期は、新卒入社1・2ヶ月が49%、入社半年～1年が23%を占めた (Fig. 5)。性別で見ると、男性で80%、女性で76%が「リアリティ・ショックの体験あり」と回答した。又、男性で20%、女性で24%が「リアリティ・ショックの体験なし」と回答した。男女ともにそれぞれの全体の人数に対して、約80%が「体験あり」と回答、約20%が「体験なし」と回答していることから、性

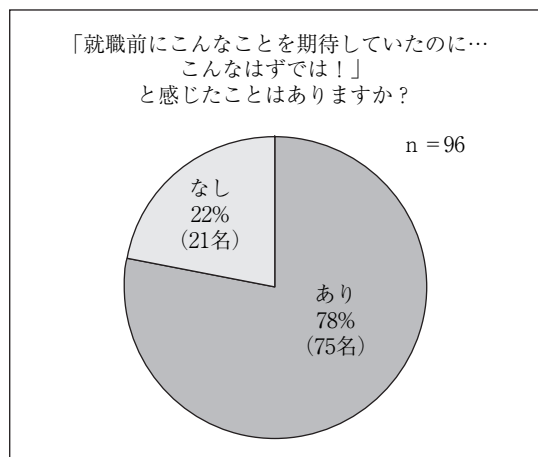


Fig. 4 リアリティ・ショックの経験

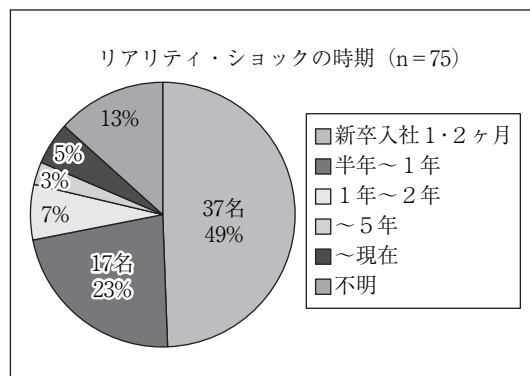


Fig. 5 リアリティ・ショック体験時期

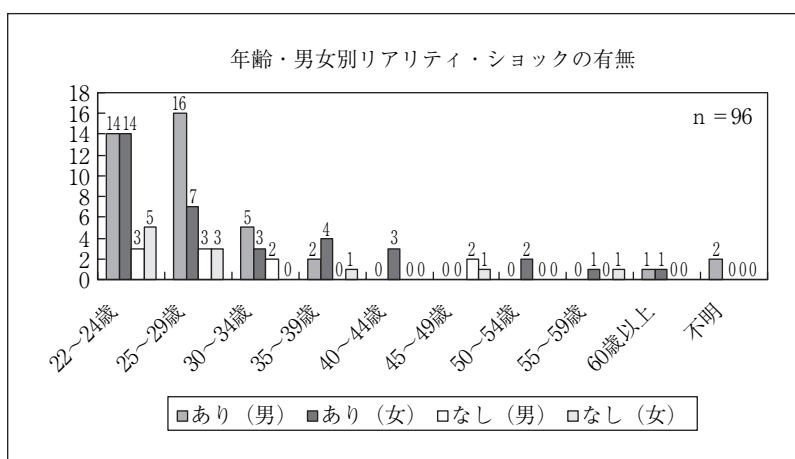


Fig. 6 年齢・男女別リアリティ・ショックの有無

差によるショックの感じ方に差はなかった。また、「体験なし」とした者は22～24歳で主に分布していた (Fig. 6)。

アンケートの自由記載部分より得られたリアリティ・ショック (89件) について、研究者4名でKJ法により構造化を行った。その結果、まず、個人の内面からくるショックと、個人の力では解決できない外部環境からのショックに大別ができ、さらに外部環境からのショックが2つに分けられたため、次のような3つの分類となった。

- ・個人の内面にある問題よりくるショック
- ・個人を取巻く切羽詰った環境・ルーティン業務環境からのショック
- ・上記環境のさらに背後にある環境からのショック

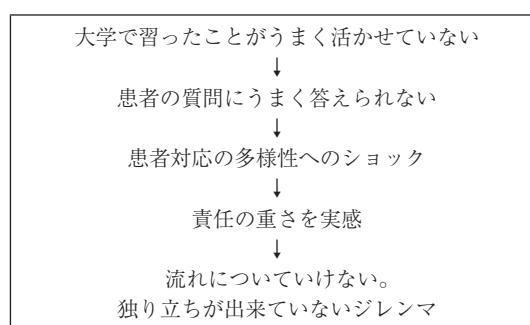


Fig. 7 個人の内面にある問題からくるショック

【個人の内面にある問題からくるショック】

ここに分類されるものは、個人の内面にある問題から引き起こされるものであり、また、個人の入社後の時間軸に沿ってFig. 7のように段階を踏んで起こっていくことが考えられた。

キャリア形成段階を示すモデルの一つに、

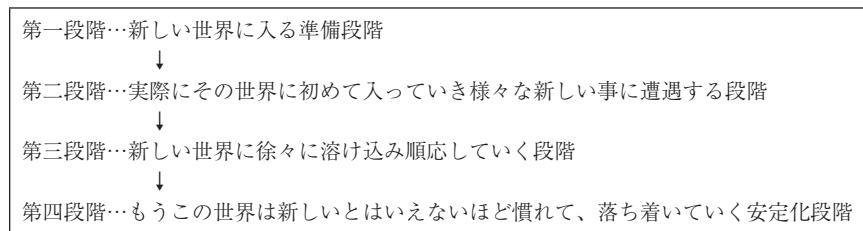


Fig. 8 ニコルソンのトランジション・モデル

ニコルソンのトランジション・モデルがある。このニコルソンのモデルは、Fig. 8に4ステップから成り、実際はサイクルとして繰り返される³⁾。この4ステップのうち、2段階目に、今回得られたFig. 7の流れをもつショックが位置されると考えられた。

【個人を取り巻く切羽詰った環境・ルーティン業務環境からのショック】

ここに分類されるものは、外部環境からのショックの中でも、特に、日々、業務やモチベーション等に著しく影響を与えるショックとなる。

- ・上司との関係が悪い
- ・自分を取り巻く人間関係
- ・拘束時間が長い
- ・忙しい（あたふた）
- ・給与への不満
- ・他の仕事が多い
- ・急な責任の付与

【上記環境のさらに背後にある環境からくるショック】

ここに分類されるものも、外部環境からくるショックであり、上記環境の背後に位置するものと考えられた。

- ・自分以外の人間関係
- ・会社の方針への葛藤
- ・働く環境への幻滅
- ・評価してもらえない・教育システムへの不満
- ・自分の思いと求められることとのギャップ
- ・思ったよりチョロイ
- ・よそと比べたショック

4. 考 察

以上の結果より、リアリティ・ショックの体験は約80%の薬剤師が遭遇することが分った。また、リアリティ・ショックを体験したと感じた回答者はショックの時期について、新卒入社時1～2ヶ月が男女ともに、また年齢別においても約半数を占めており、業務着手初期に受けたと感じていることがわかった。「体験していない」と回答した者に関しては、22～24歳での分布が多いことから、まだショックに遭遇していないとも考えられた。また、体験時期に「～5年」や「～現在」との回答も見られた。回答者が遭遇したリアリティ・ショックに対してどのように対処したかの回答についても構造化を行った。1例として今回我々が分類した、“自己の内面からくるショック”への対処としては、自己学習など自身の努力を行うという回答が最も多くみられ、この方法でリアリティ・ショックを乗り越えると自身の努力を誇りに思い、今後も継続させたいという強い意欲をもつことが判った。対処の構造化については別に報告する。今回我々は薬剤師が遭遇するリアリティ・ショックを個人の内面、環境、その背後の3つに大別した。一方尾形²⁾は新人がリアリティ・ショックを感受する対象を仕事・組織・自己・人間関係の4つに分類した。そして、この4つに関する信頼できる情報を収集し事前学習をしておくことが組織参入の個人的アクションとして重要であり、この事前学習に有効なものとしてインターンシップ制度の活用を挙げている。これにより、就職後のミスマッチを事前に防止することができ、

また、会社とはどういう組織なのか、その中で社会人はどのような仕事生活を送っているのかを事前に把握出来る²⁾。本研究で対象とした薬剤師は、全員が大学時代に実習の一環として薬局・病院実習を体験していた。これはインターンシップと同等なものであると考えられ、他学部の学生よりも自身の向かう職場について事前の理解があるものと想像できた。しかしながら上記結果に示したように、様々なリアリティ・ショックが多数生じていることが明らかとなった。この原因として、ネガティブな情報を含めた正確な事前情報の組織からの提供（realistic job review：RJP）が不十分であることが考えられる。就職希望者に対して当該組織や職務、組織内のキャリアパスや報酬に関する正確な情報を事前に提供する事により、リアリティ・

ショックを抑制出来る事が既存研究においても実証されている（Wanous、1973、1992）²⁾。6年制により長期化する実習期間の体験に加え、充実したRJPによってリアリティ・ショックは大幅に軽減されるのではないかと考えられた。

【参考文献】

- 1) 厚生労働省：平成18年医師・歯科医師・薬剤師調査（2006）
- 2) 尾形真実哉 人材育成学会 「新人の組織適応課題－リアリティ・ショックの多様性と対処行動に関する定性的分析－」（2006）
- 3) 金井壽宏 仕事で「一皮むける」 光文社（2007）
- 4) 尾形真実哉 六甲台論集 経営学編 「新人参入の組織論的考察－職場と既存成員に与える影響の定性的分析－」（2006）