

令和4年度博士後期課程学位論文審査報告書

令和 5年 2月 15日

審査員 (署名)	(主査) 壬井健一	乙坂 佐吉
	林 松園	金 鏡基

学位論文提出者	学 生 番 号	氏 名
	201882	高田麻依子

1. 学位論文題目

プロフェッショナルサービス組織における管理者行動の研究  
－中小規模病院の看護部長による価値創造のマネジメント－

2. 論文概要

別紙

3. 所 見

別紙

(1) 論文テーマの重要性

(2) 論述の一貫性

(3) 先行研究及び関連分野に関する理解

(4) 研究方法の妥当性

(5) 独創性

(6) 体裁

4. 評 価

(1) 論文審査合否 :  合格  不合格

(2) 最終試験合否 :  合格  不合格

## 【別紙】

### 2. 論文概要

本論文は、中小規模病院のサービス価値創造に対する看護部長のマネジメントの影響をプロフェッショナルサービス組織のマネジメントの観点から考察した論文である。そこでは、看護部長の固有の管理者行動が看護組織の有効な活動となり価値創造につながっている点が明らかになっている。本論文の概要は以下ようになる。

序章では、本論文の背景および問題意識を提示している。そこでは、医療サービスにおける顧客接点を担う看護組織のマネジメント、特に、その核になる看護部長のマネジメントを明らかにする必要性を述べ、本研究の目的として「価値創造に影響する看護部長の管理者行動を明らかにする」点を位置づけている。

第1章から3章にかけては先行研究のレビューに充てられている。

第1章はプロフェッショナルサービス組織に対する組織論的観点からの研究とリーダーシップ論の観点からの研究が検討されている。組織論的観点からの研究では、専門職組織の研究から派生してきたプロフェッショナルサービス組織の概念に関わる議論の流れを辿り、プロフェッショナルサービス組織の位置づけとその研究の固有性を明確化している。また、リーダーシップに関する研究では、プロフェッショナルサービス組織のリーダーシップが、3つの影響力の源泉と3つのレベルの影響の焦点の2つの観点から説明され、9つのタイプのリーダーシップとして成立していることに注目し、これらのリーダーシップがプロフェッショナル組織の管理者の独自のリーダー行動として生じていることを予測している。

第2章は、プロフェッショナルサービス独自の価値創造がどのようなプロセスを通じて創造されるかについての検討が行われている。そこでは、プロフェッショナルサービスの価値創造が、バリューチェーンやバリューネットワークとは異なるバリューショップによる価値創造として捉えられるとともに、「評判」や「関係性」としての価値ドライバーを通じた顧客の問題解決、つまりカスタム化された価値になる点に注目している。また、この観点を看護のサービスデリバリーシステムと比較し、サービスエンカウンターシステムの説明に適用可能であることを見いだしている。

第3章は、本研究の焦点となる看護組織のマネジメントに関わる研究に焦点が当てられている。そこでは看護職の専門性に言及しながら看護組織に対するヒューマンサービス組織の観点からの研究、および、看護組織の長である看護部長のマネジメント論の観点からの研究の理論的不備や実証的検討の少なさを指摘している。その上で、看護部長のマネジメント行動の理論基盤を管理者行動論の包括的な行動フレームワークの中に求め、そのフレームワークが看護組織のコンテキストに適用可能であることを提示している。

第4章では、これまでの文献レビューに基づき実証研究のための調査設計が行われてい

る。そこでは、「病院組織において、看護専門職組織に求められる看護部長の管理行動とはどのようなものであるか（リサーチクエスチョン1）」、「それは、病院組織全体としての価値創造にどのように影響しているのか（リサーチクエスチョン2）。」という2つのリサーチクエスチョンが設定され、これらのリサーチクエスチョンを検証するための調査フレームワークが提示されている。調査方法としては、グラウンデッド・セオリー・アプローチを用いたケーススタディを採用し、分析方針、データ分析と考察の手順、調査対象が提示されている。

第5章は実証研究として、インタビューをはじめとする質的データなど分析が行われている。分析結果として、まず、看護部長の独自の管理者行動として「日常のルーティン管理」、「サービス品質改善のマネジメント」、「病院組織でのマネジメント行動および外部とのリンク」の3つの行動次元が明らかになるとともに、それぞれの行動次元が複数の行動の関連図式として示されている。

次に、3つの各行動次元の価値創造として、第1に「日常のルーティン管理」は定型的なマネジメントとして看護組織の問題解決を通じた価値創造、第2に「サービス品質改善のマネジメント」は患者との共創による患者の問題解決による価値創造、第3に「病院組織でのマネジメント行動および外部とのリンク」は、病院組織全体に対するマネジメントを通じた病院経営の問題解決による価値創造が見いだされ、3つの価値創造のメカニズムの存在が指摘されている。

こうして、リサーチクエスチョン1の看護部長に必要なとされる管理者行動として、3つの管理者行動の次元が提示されている。また、リサーチクエスチョン2の管理者行動の価値創造への影響として、3つの行動次元が価値ドライバーとしての「評判」確保をもたらす価値創造の3つのプロセスになることが指摘されることになる。

第6章は本論文の結論に当たる。ここでは全体の要約を行った後、理論的インプリケーションが提示されている。まず、看護部長のマネジメント行動の管理者行動論やリーダーシップ論に対する含意として、一般的なマネジメント行動やリーダーシップ行動の一部がプロフェッショナルサービス組織のような特殊な形態の組織に対するマネジメント行動にも適用可であることを指摘している。次に、専門職組織の理論に対する含意として、人材育成のマネジメントの課題が専門職のサービス品質の増大に影響するという点を実証しており、専門職業組織における独自の価値創造の一端を明らかにした点を指摘している。

実践的インプリケーションとしては、看護部長は3つの次元の管理者行動の概念モデルを利用することで、多様な看護過程の問題解決が可能になること、またこの概念モデルの利用は看護部長自らの管理者行動の確認・修正・行動の意味の理解につながることを提示している。

最後に本研究の限界と今後の課題として、看護組織への一般化に対する限界、グラウンデッド・セオリー・アプローチのような仮説発見型の研究を超えて仮説検証を可能にする

行動次元や尺度の開発の必要性が指摘されている。

### 3. 所見

#### (1) 論文テーマの重要性

医療に関わる組織論やマネジメント論の研究が進んでいるが、看護に関する研究は、専門職としての看護師の研究や専門職組織としての組織論的研究に限定されている。また、看護のマネジメントに関わる研究は、マネジメントシステムやマネジメントに必要な能力を規範論的に論じる研究が多く、看護のマネジメントの実体を実証的に捉えた記述論的研究は少ない。このような状況の中、本論文は看護組織を管理する看護部長を看護組織というコンテキストの中に明確に位置づけ、看護組織特有の課題に対応する管理者行動の次元及び次元間の関連性を捉えるとともに、それらが看護組織の価値創造にどのように影響するかを明らかにしており、医療に関わるマネジメント研究の発展につながる重要な研究といえる。

#### (2) 論述の一貫性

本論文は、看護組織のサービス価値創造に影響する看護部長の管理者行動のメカニズムを明らかにすることを目的としているが、同目的を達成するために必要とされるプロフェッショナルサービス組織、価値創造のシステム、管理者行動論、リーダーシップ論および看護に関わるマネジメント研究に関わる十分なレビューを行っている。また、これらの先行研究のレビューを通じて、適切な2つのリサーチクエスションと価値創造に貢献する看護部長の行動を明らかにするフレームワークを提示することができている。さらに、実証研究におけるグラウンデッド・セオリー・アプローチによるケーススタディの採用は、リサーチクエスションとフレームワークに適合した方法となっている。したがって、問題意識、理論考察、実証において論述の一貫性が確保されている。

#### (3) 先行研究及び関連分野に関する理解

本論文では、「プロフェッショナルサービス組織」、「経営戦略論の価値創造」、「サービスデリバリーシステム」に関わる先行研究から看護組織と看護オペレーションの特徴へと接近することができている。また、「管理者行動論を含むマネジメント論」、および、「リーダーシップ論」の観点から看護部長の行動特性と行動間の関連性に接近することができている。加えて、先行研究の重要概念および基本仮定を明確に提示するに加え、研究上の貢献や問題点を適切に指摘することができおり、先行研究および関連分野に関する十分な理解ができているといえる。

#### (4) 研究方法の妥当性

本研究は、看護組織の長である看護部長による価値創造への影響を明らかにすることを目的としている。看護部長のマネジメントに対する実証研究が少なく依拠する概念や構成要素、調査インディケータの開発が進んでないことを考えれば、ケーススタディ調査の採用は妥当であるといえる。また、ケーススタディによる分析結果の一般性の欠如を補完するためにグラウンデッド・セオリー・アプローチを採用しており、学術論文に必要な一般性を一定程度満たすための妥当な方法を採用していると判断できる。

#### (5) 独創性

本論文における独創性は、看護組織の看護部長の価値創造への影響を理論的かつ実証的に明らかにしたことである。ここでは、看護部長独自の管理者行動として「日常のルーティン管理」、「サービス品質改善のマネジメント」、「病院組織でのマネジメント行動および外部とのリンク」の3つの行動次元が明らかになるとともに、それらの各行動から生じる価値創造のメカニズムが明らかになっている。このことは、プロフェッショナルサービス組織における価値創造理論の開発につながっており学術的貢献として評価される。

ただし、看護組織の価値については、個々の患者にカスタマイズされた価値そのものの検証ではなく、代理変数として価値ドライバーを分析に利用している。価値ドライバーはカスタマイズされた価値と高い相関があるため価値の代替として利用することは妥当といえるものの、今後の研究においては、カスタマイズされた患者価値そのものを検証する方法を確立し、価値創造のメカニズムの検証を厳密に行う必要がある。また、分析対象は中小規模病院であるが、大規模病院などとの差異をどのように扱うかも今後の課題となる。

#### (6) 体裁

本論文における問題意識の設定から結論に至る論述構成、注と引用方法、参考文献の提示の仕方は、学術論文として適切であると判断することができる。

上記の所見のごとく、本論文にはいくつかの課題が残されているものの学術的な貢献が認められ、本学商学研究科において博士号を授与する十分な水準に達していると判断される。