

Title	高齢化社会における持続可能な地方地域のためのサービスシステムの研究
Author(s)	Ho, Bach Quang
Citation	
Issue Date	2017-03
Type	Thesis or Dissertation
Text version	ETD
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10119/14237">http://hdl.handle.net/10119/14237</a>
Rights	
Description	Supervisor:白肌 邦生, 知識科学研究科, 博士

氏名	Ho Quang Bach		
学位の種類	博士(知識科学)		
学位記番号	博知第200号		
学位授与年月日	平成29年3月24日		
論文題目	高齢化社会における持続可能な地方地域のためのサービスシステムの研究		
論文審査委員	主査	白肌 邦生	北陸先端科学技術大学院大学 准教授
		小坂 満隆	同 教授
		神田 陽治	同 教授
		敷田 麻実	同 准教授
		原 辰徳	東京大学 准教授

## 論文の内容の要旨

Elderly people should be transformed from recipient, who only consumes resources, to generic actor, who participates in exchange and integrates resources with others, for sustainable development of community in aging society. The purpose of this paper is to propose a service system theory to transform the elderly from recipient to generic actor. The research target of this paper is support services for buying behavior of the elderly. Elderly's exchange was analyzed from perspectives of individual behavior, economic exchange, social exchange, and platform management. Community was assumed as a service ecosystem to identify how the change of cost and reward of exchange affects the transformation of the elderly.

Triangulation method by qualitative research and quantitative research was conducted to identify the reason why elderly people don't participate in exchange in study 1. At first, the data of 136 respondents of the elderly live in Nomi city was collected by interview survey. The interview data was analyzed based on the grounded theory approach. The result shows that elderly people of Nomi decline a motivation to participate in economic exchange such as buying behavior by 3 barriers: Lifestyle barrier, Capability barrier, and Psychology barrier. Lifestyle barrier is the elderly's fear that they have to change their lifestyle to participate in exchange. Capability barrier is the elderly's fear of difficulty to complete activities of exchange well by themselves. Psychology barrier is the elderly's fear that they have to exchange with untrusted people. Next, the questionnaire data of 7,531 respondents which collected by Nomi council was analyzed to justify 3 barriers also decline a motivation to participate in social exchange. Then, literature survey was conducted to justify that Japanese elderly people have a tendency to decline a motivation to participate in exchange by 3 barriers.

Case study was conducted to identify what kind of service promotes elderly people to participate in exchange in study 2. The analysis results show that value co-creation was promoted by 3 platform functions: Reconstructing marketing relationships, Assembling community resources, and Creating social exchange opportunities. The service has these platform functions is called Service as Platform for Economic exchange and Social exchange

(SPES) and SPES providers are called mediator. Furthermore, the value which co-created in SPES was identified from the field notes of participant observation. The elderly gain functional value by receiving core services to be satisfied fundamental living needs. The elderly gain social relationship value by maturing human relationship through exchanges with others to enhance the social capital. The elderly gain emotional value by getting positive emotion from empathy and trust for exchange partner.

Then, this paper proposed The Elderly Transformation Model which shows the transform process of elderly people from recipient to generic actor by integrating the results of study 1 and study 2. The elderly who only consume resources as recipient in exchange will decrease lifestyle barrier by receiving instrumental support from mediator and they enhance their self-efficacy by gaining functional value. After enhance self-efficacy, the elderly will transform from recipient to quasi actor who deliver resources in exchange. Quasi actor will decrease capability barrier by receiving companionship from mediator and they enhance social interest by gaining social relationship value. The elderly who enhance self-efficacy and social interest will transform from quasi actor to generic actor. Generic actor will decrease psychology barrier by receiving emotional support from mediator and promote participation in value co-creation of emotional value. The norm of services is transformed from contractual norm to altruistic norm and prosocial behavior of actors is promoted by the elderly's transformation process.

Finally, interview survey and questionnaire survey were conducted as study 3 to justify The Elderly Transformation Model of SPES. The interview data shows that the elderly who participate in support services gain 3 value from SPES. The factor analysis result of 198 respondents' questionnaire data also shows that elderly people gain 3 value from SPES. The result of structural equation modeling describes that emotional value has strong positive effect to promote participation in exchange and social relationship value has weak positive effect to promote participation in exchange. This result supports The Elderly Transformation Model.

#### Keywords

Aging society, Community, Well-Being, Service, Exchange

### 論文審査の結果の要旨

超高齢化社会に直面している日本において、高齢者は単に支援サービスの顧客として、資源を消費する主体から、自ら積極的に経済活動や社会的共助の担い手として活躍する主体に変革していくことが、持続可能な地方地域の形成において重要である。本研究はこうした問題意識のもと、サービス学の知見を基盤として、人間同士の経済的・社会的交換を分析視点に、資源消費する受容者から資源統合に参加する一般行為者へと、高齢者を変革するサービスシステム理論を新たに構築している。

研究ではまず、石川県内に住む 65 歳以上の男女に、交換に参加する上での障壁について聞き取り調査を実施し、質的分析方法論を基にライフスタイル障壁、ケイパビリティ障壁、心理的障壁の 3 障壁を導いた。そして、石川県能美市が実施した住民生活基本調査データとの比較および文献調査の結果

から、その障壁の一般性を確認した。その後、交換への誘因を同定することを目的に、石川県能美市商工女性まちづくり研究会の提供する購買行動の支援活動(支援者による移動販売サービス)を対象として、計9回にわたる参与観察を実施した。同サービスは市場関係の再構築し、地域資源の集約および社会的交換の機会創出という、3つのプラットフォーム要素を備えており、それに基づくサービスが参加者間の価値共創を促進し、機能的価値、社会関係価値、情緒的価値という3つの価値を共創することを明らかにした。これは既存のプラットフォーム研究とは一線を画する独創的な知見である。

こうした研究知見を統合して高齢者変革サービスシステムモデルを構築し、その妥当性を検証するために、新たに質問紙調査を実施して得たデータに共分散構造分析を行った。その結果、高齢者が自らの持つ交換への参加障壁を、第三者である支援者からの様々な支援によって乗り越え、交換からの価値が享受できることを示した。そして、そうした障壁が段階的に乗り越えられることで生み出されていく価値が、重層的に高齢者当人に蓄積されていくことで、彼らが他者への資源伝達をする準行為者へと成長し、最終的には他者のために資源統合する一般行為者へと変革していくというプロセスを解明した。さらにこの過程で、一般行為者の行動規範は、貨幣と財の交換による契約的規範から、利他的規範に基づくようになることで、高齢者の向社会的行動が促進され、交換に主体的に参加する本質的誘因を形成していることを見出した。これらの発見事項は高齢者とその支援者の関係にとどまらず、それらの継続的關係性が生み出す制度的規範の形成も含んでいる点で、サービス研究、とりわけ人間のWell-beingに関わるTSR(Transformativ Service Research)分野に対して意義があり、同時に高い新規性を持つ。

以上、本論文は、高齢化が進む地方都市の持続可能性課題に対し、サービス学の観点から高齢者の自律性を促し、社会的価値を創出する概念モデルを提案したものであり、学術的に貢献するところが大きい。よって博士(知識科学)の学位論文として十分価値あるものと認めた。