JAIST Repository
https://dspace.jaist.ac.jp/

Title	ケアサービスにおけるケアワーカーと利用者による価値と知識の共創―社会福祉法人ラルシュかなの家における事例研究―
Author(s)	村本，徹也
Citation	
Issue Date	2018-03
Type	Thesis or Dissertation
Text version	ETD
URL	http://hdl.handle.net/10119/15312
Rights	
Description	Supervisor:小坂　満隆，知識科学研究科，博士

JAIST
JAPAN
ADVANCED INSTITUTE OF
SCIENCE AND TECHNOLOGY

Japan Advanced Institute of Science and Technology

氏　　名	村　本　徹　也
学　位　の　種　類	博士(知識科学)
学　位　記　番　号	博知第 220 号
学位授与年月日	平成 30 年 3 月 23 日
論　文　題　目	ケアサービスにおけるケアワーカーと利用者による価値と知識の共創 ―社会福祉法人ラルシュかなの家における事例研究―
論文審査委員	主査　小坂　満隆　北陸先端科学技術大学院大学　教授
	神田　陽治　同　教授
	敷田　麻実　同　教授
	白肌　邦生　同　准教授
	田柳　恵美子　はこだて未来大学　教授

論文の内容の要旨

In this thesis, we discuss research on reciprocal value and knowledge co-creation in care services between caregivers and care receivers. We also aim to make practical proposals for “making workplaces more attractive”, where not only care receivers but care workers also enjoy value through care services.

L’Arche Kananoie Social Welfare Corporation, a care services provider for intellectually disabled is analyzed in detail as a case of successful reciprocal value and knowledge co-creation. We then elucidate what value and knowledge are being co-created and how, as well as clarifying the primary factors behind the promotion of reciprocal co-creation. A theoretical model, the “Dynamic Model of Value and Knowledge Co-creation” is proposed and is used for this case analysis.

Based on the care analysis, we identify 3 well-being-oriented values: “a place to belong,” “human growth,” and “a connection to society” that caregivers and care receivers co-create and mutually benefit from. In addition, we confirm that care providers and care receivers co-create knowledge assets such as “a sense of unity and energy,” “the brand equity of L’Arche,” “management practice reflecting one’s values,” and “a daily routine including meals, prayer, and sharing” and then put these into practical use in order to create mutual value.

In addition, we show that “sharing values” and “setting up a good ‘ba’” are involved as primary factors in the reciprocal co-creation of this value and knowledge. “Shared feeling of ‘ba’” and “heterogeneous knowledge obtained by care receivers” are found to be playing vital role for forming a good ‘ba.’

The originality and availability of this thesis in particular are expected to contribute to knowledge and service sciences.

As for the originality of this thesis, from the perspectives of both knowledge science and service science, no empirical or theoretical research has clarified the process of value and knowledge co-creation in care services, and this would promote the academic understanding of care services. In particular, there is no research on the value that caregivers themselves obtain through the provision of their services; this is thus an original aspect of

this thesis.

Regarding the availability of this thesis, we make practical proposals such as “occasions for caregivers and care receivers spending time together should be embedded into the organizational routine” for making more attractive workplaces. In addition, understanding the detailed structure of value and knowledge co-creation in care services makes possible service design and management that enhance the value for both caregivers and care receivers, which is expected to contribute to the enhancement of the quality of care services.

Keywords

Care services, Care worker, Reciprocal value co-creation, Knowledge co-creation, Well-being

論文審査の結果の要旨

サービスサイエンスの新たな研究対象として、ウェルビーイング（Well-being:人間の幸福や生活の質の向上）が注目を集めている。サービスを単に利益を得るための行為でなく、サービスの互恵性や相互のウェルビーイングの関係に着目して、より良い人間社会を形成することを狙ったサービス研究である。高齢化社会を迎え、価値観の変化する現代ではウェルビーイングがますます重視されている。本論文は、こうしたウェルビーイングサービス研究に位置付けられる。具体的には、社会福祉法人ラルシュ「かなの家」を対象とした事例研究で、「かなの家」におけるケアサービスにおいて互恵関係にあるケアワーカーと利用者の間で行われる、ウェルビーイングに対する価値と知識の共創モデルを提案した。

本論文で事例として取り上げた「かなの家」は、障がいを持つ人も持たない人も共に暮らすコミュニティというラルシュの理念の実践をする場である。そこでの活動を、ウェルビーイングと知識の視点で、「ラルシュの理念という信念を具体的な日々の活動という実践に落とし込み、障がい者とアシスタントのウェルビーイング向上を実現し、それを外部に発信することで正当化するプロセスが知識である」と捉えた。そして、関与者のインタビューから、共創される価値が「自分の居場所」であることを明らかにし、日々の活動の写真を理解することで、相互の互恵的な関係やウェルビーイングの実証を行った。こうした分析の結果、「かなの家」では、人間的成長・自己実現、自分の居場所、社会とのつながりというウェルビーイングとそのための知識が、障がい者とアシスタントの相互作用で共創され、相互に享受されるということを明らかにした。これに基づいて、「知識はウェルビーイングを可能にし、ウェルビーイングは知識を正当化する」という知識とウェルビーイングの相互関係モデルを提案した。ラルシュというコミュニティにおける事例から導出したウェルビーイングと価値共創・知識共創の関係モデルであるが、ウェルビーイングサービスの価値を考える上での基本となる考え方であり、新規性と有用性に優れた研究といえる。

以上、本論文は、サービス科学におけるウェルビーイングサービスの研究分野において、ケアサービスを対象に、ウェルビーイングと知識の相互関係に関して新しい理論モデルを提案し、そ

の有効性を示したものであり、学術的に貢献するところが大きい。また、ケアサービスをはじめとするこれからのウェルビーイングサービス研究の基礎となるモデルであり、ウェルビーイング、サービス、知識の相互関係を示した点からも知識科学的に意義があると評価できる。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。