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

Title	ヘルスケアサービスにおけるTransformative Service Literacyの研究
Author(s)	五島，光
Citation	
Issue Date	2023-03
Type	Thesis or Dissertation
Text version	ETD
URL	http://hdl.handle.net/10119/18416
Rights	
Description	Supervisor:白肌 邦生，先端科学技術研究科，博士

JAIST
JAPAN
ADVANCED INSTITUTE OF
SCIENCE AND TECHNOLOGY

Japan Advanced Institute of Science and Technology

氏名	五島　光		
学位の種類	博士（知識科学）		
学位記番号	博知第 332 号		
学位授与年月日	令和 5 年 3 月 24 日		
論文題目	ヘルスケアサービスにおける Transformative Service Literacy の研究		
論文審査委員	白肌　邦生	北陸先端科学技術大学院大学	准教授
	内平　直志	同	教授
	敷田　麻実	同	教授
	伊藤　泰信	同	教授
	原　辰徳	東京大学	准教授

論文の内容の要旨

In recent years, there has been a growing movement toward Transformative Service Research, in which the outcome of service co-creation is not based on traditional indicators such as customer satisfaction or loyalty, but on behavioral and attitudinal changes that lead to the pursuit of human's physical and mental health as well as quality of life so called their wellbeing. The reason for this is that mature societies require services that not only pursue traditional outcome measures, but also take the improvement of beneficiaries' wellbeing into consideration. Beneficiary wellbeing is particularly important in the field of health care services. With the recent problems such as declining population, slowing economic growth, and national financial crisis, as well as the need to move away from a "cure-centered" approach that only aims to cure illness, it required that customers maintain, control, and even improve their own wellbeing, even in case of less serious illnesses.

We conducted researches on literacy that contributes to the improvement and maintenance of customers' wellbeing with dental healthcare services. Healthcare services are required but not always generally desired. Although people would like to stay healthy if possible, they generally choose to avoid visits to medical facilities where they are uncomfortable with treatment and examinations if and when they become mentally and physically weak. Dental care is a typical healthcare service that usually deals with more minor problems. Although the majority of oral diseases are preventable, they affect approximately 3.5 billion people in the world, the half of the world's population, which is a concrete evidence that oral health maintenance is a challenging issue.

This paper identifies three sub-research questions (SRQs) and derives answers to one main research question (MRQ): In the first SRQ, whether the value co-creation practices that customers engage in leading to the final outcome (wellbeing) are effective was examined using statistical causal inference. In the second SRQ, situations that inhibit customers' participation in the value co-creation process (value co-destruction) and situations that extinguish or reduce customers' intention to continue using the service were identified. In the third SRQ, factors leading to VCD were explored. The MRQ is to explore the key factors of Transformative Service Literacy (TSL), which is the customer literacy needed to co-create wellbeing.

The result of SRQ1 suggests that interpersonal interaction through customer participation is important for value co-creation in healthcare services, but that there are various factors that influence customer behavior and its outcomes. Although it is difficult to consider all factors that influence value co-creation practices by customers and their co-created wellbeing, we controlled the background information of customers obtained through questionnaires and used statistical causal inference techniques to determine whether the value co-creation practice by customers has a positive impact on improving customers' wellbeing. In the analysis of

SRQ2, we analyzed an open-ended dissatisfaction questionnaire about dental services using a topic model, a machine learning text analysis technique, and subsequently analyzed its relationship with patients' intention to continue dental treatment to identify what types of value co-destruction exist. Based on the results of SRQ1-3, we proposed the elements of TSL, which is the customer literacy necessary to ultimately co-create wellbeing in healthcare services, and guidelines for fostering TSL.

Keywords
Value co-creation, Value Co-destruction, Healthcare service, Transformative Service Research, Transformative service literacy

論文審査の結果の要旨

口腔ケアは、それを怠れば歯そのものの疾患だけでなく様々な内科疾患にも影響するとされており、日常から取り組む必要のある健康維持・増進（本論ではウェルビーイングと総称）行動の１つである。歯科医療サービスは、専門的技術や見地をもとに口腔ケアに関する治療や指導を行い、生活者のウェルビーイングを高める社会的機能を果たしている。

この一方で、歯科医療サービス提供者と利用者の間では、患者が一方的に持つサービス提供主体への悪印象から、本来継続利用が望ましいにも関わらずそれを停止するといった、サービスの失敗が往々にして発生している。このようなサービスの失敗は、利用者のリテラシー（基礎的能力）不足による資源の誤統合が関係すると考えられるものの、従来研究ではサービス提供者視点での議論が多く、利用者視点の分析は十分ではなかった。この背景から、本研究は歯科医療を対象に、医療サービスを通じて利用者が自らのウェルビーイングを創造するためのリテラシーの構成要素と、その育成指針の提案を目的としている。

本研究ではまず研究１として、統計的因果推論を用いた歯科医療サービス利用経験者の量的調査(n=500)の分析を基に、当人が自らの資源（知識、時間、経済的資源を含む）を活用し、サービス提供者や公的な制度に関わる資源を能動的に統合することが、ウェルビーイング醸成に有意に影響することを実証した。続いて研究２として、歯科医療サービス利用者が通院で経験した不満に関する口コミデータ（その後の行動に関するデータを含む）1075 件から、利用者の価値共創参加を阻害する状況をトピックモデル手法で 12 の価値共破壊タイプを定義した。そして中でも「信頼の喪失」、「治療以外の条件」、「治療期間」という 3 つの価値共破壊タイプがサービス利用頻度の消滅・減少に有意な関係があることを見出した。

これら価値共創実践とウェルビーイング醸成の因果効果検証、および、その実践を妨げる 3 つの価値共破壊要素の同定と医療サービスの継続利用行動との定量的関係性評価は、既存研究に対し新規性のある発見をもたらしている。加えて研究３として、3 つの価値共破壊タイプについて、該当する元のクチコミデータを KJ 法で分析し、価値共破壊につながる要因を分析した。その結果 10 種類の要因を特定した。

こうした発見事項から、医療サービス利用者に必要なリテラシーを、Transformative Service Literacy として、価値共創と直接関係するサービスリテラシーに加え、健康意識、情報意識、健康維持活動という間接的に共創行動に関わるリテラシーも合わせた概念として提案している。研究ではそうしたリテラシーを醸成するための医療サービスのあり方についても考察・提案しており、実務的な有用性もある。

以上、本論文は、医療サービスにおけるウェルビーイング醸成のためのリテラシーとのその形成方法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に価値あるものと認めた。