

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	http://hdl.handle.net/10119/14237
Rights	
Description	Supervisor:白肌 邦生, 知識科学研究科, 博士

Abstract

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

要 旨

高齢化社会において持続可能な地方地域を形成するには、高齢者が交換から生み出された財を消費するだけでなく、自ら交換に参加し、資源統合を行なって他の住民との相互的な価値を共創する必要がある。本論文は、自力での購買行動が困難となった高齢者を支援するサービスの事例を対象とし、持続可能な地方地域の形成のために資源消費するだけの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ためのサービスシステム理論を構築することを研究目的とする。研究目的を達成するために、地域をサービスエコシステムと捉え、個人行動志向性、経済的交換、社会的交換、プラットフォーム論の観点から、高齢者が交換に支払うコストと交換から得られる報酬について分析し、コストと報酬が変化することによって高齢者が変革するプロセスを明らかにした。

研究1として定性的研究と定量的研究による混合手法を用いて、高齢者が交換に参加しない理由を明らかにした。定性的研究として聞き取り調査から石川県能美市在住の高齢者136人の回答を収集し、グラウンデッド・セオリー・アプローチに基づく分析を行なった。分析の結果から、能美市の高齢者が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つの参加障壁によって、高齢者が購買行動という経済的交換への参加意欲を減退させることを明らかにした。ライフスタイル障壁とは、交換に参加するために生活環境を変更する必要があると高齢者が認知することで生じる参加障壁である。ケイパビリティ障壁とは、交換で求められる行動を達成することが困難であると高齢者が認知することで生じる参加障壁である。心理的障壁とは、信頼関係を構築できていない相手との交換に意義を見出せないと高齢者が認知することで生じる参加障壁である。次に、定量的研究として能美市の行政調査による7,531人の回答データを用いて、3つの参加障壁が社会活動という社会的交換に対しても参加を阻害する障壁となっていることを明らかにした。最後に、文献調査から、3つの参加障壁が高齢者の交換への参加意欲を減退させることが全国的な傾向にあることを示した。

研究2として、交換への参加を促進するサービスについて分析するために、購買行動の支援活動を対象に事例分析を実施した。支援活動のプラットフォーム要素に対する分析から、市場関係の再構築、地域資源の集約、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がサービスの価値共創を促進することを明らかにした。本論文では、この3つのプラットフォーム要素を持つ交換のプラットフォームとしてのサービスをSPES (Service as Platform for Economic exchange and Social exchange) と呼び、SPESの提供者を仲介者と呼ぶ。次に、参与観察のフィールドノートを分析し、機能的価値、社会的価値、情緒的価値の3つ価値が高齢者の交換への参加を促進す

ることを明らかにした。機能的価値とは、基本的な生活を快適に過ごすための交換から得られる基礎的な価値である。社会関係価値とは、サービスにおける交換を何回も繰り返すことを通じて新たな人間関係を構築し、社会関係資本を獲得・創造することによる価値である。情緒的価値とは、心理的距離感を縮めて共感や信頼を得ることによって、交換の相手とポジティブな感情になることによる価値である。

そして、研究1と研究2の研究結果を統合して、交換に対する参加障壁と交換から得られる価値の関係性を考察することで、高齢者が受容者から一般行為者へと変革するプロセスを示した高齢者変革モデルを構築した。資源消費するだけの受容者の状態にある高齢者が仲介者からの手段的支援を受けることによってライフスタイル障壁を低減し、機能的価値を得ることで自己効力感を高める。自己効力感を高めた高齢者は、準行為者という状態へと変革し、交換に参加して資源伝達をするようになる。準行為者が仲介者からの関係構築という社会的支援を受けることによってケイパビリティ障壁を低減し、社会関係価値を得ることで共同体感覚を高める。自己効力感と共同体感覚を高めた準行為者は、交換で他者のために資源統合する一般行為者へと変革する。一般行為者は仲介者から感情的支援を受けることにより、心理的障壁を低減させて、情緒的価値を共創する。一般行為者へと変革するプロセスを通じて、高齢者は他の住民との交換において、貨幣と財の経済的交換による契約的規範から、他者と自己の便益を同化させた社会的交換による利他的規範に基づいて向社会的行動を促進して、提供者や仲介者のようにサービスに参加するようになる。

最後に、研究3としてSPESで得られる価値および高齢者変革モデルの妥当性について検証するために、聞き取り調査および質問紙調査を実施した。支援活動に参加する高齢者に対する聞き取り調査から、彼らが3つの価値を獲得していることを明らかにした。質問紙調査では、高齢者198人から得られた回答データを用いて因子分析を行ない、高齢者がSPESで3つの価値を獲得することを同定した。そして、共分散構造分析から、情緒的価値が交換への参加に強い正の影響、社会関係価値が交換への参加に弱い正の影響を与えることを同定し、高齢者変革モデルの妥当性を示した。

キーワード

高齢化社会、地方地域、豊かさ、サービス、交換