

コミュニティ型サービスにおける共創的イノベーションの場づくり

三宅美博 (東工大), ○野澤孝之 (東北大), 緒方大樹 (東大), 矢野和男 (日立), 荒宏視 (日立),
肥後直樹 (東工大), 本橋正成 (東工大)

Co-creative Communication Field for Innovation of Community Service

○Yoshihiro MIYAKE (Tokyo Tech.), Takayuki NOZAWA (Tohoku Univ.), Taiki OGATA (Univ. of Tokyo), Kazuo YANO (Hitachi, Ltd.), Hiroshi ARA (Hitachi, Ltd.), Naoki HIGO (Tokyo Tech.), Masanari MOTOHASHI (Tokyo Tech.)

Abstract: Community service such as welfare, education and local revitalization need co-creative communication for their innovation process. The aim of this research is to develop a methodology for such co-creative innovation. In this process, implicit communication field ("Ba") plays an essential role. By using a hypothesis that the implicit field is related to social embodied interaction network, we propose a spiral process of innovation between explicit and implicit functions.

1. 背景

サービスには、提供者（プロバイダ）と利用者（ユーザ）の間で価値を交換することができる機能的側面と、交換できない「場」としての側面がある (Fig.1). 前者の交換できる価値は自他分離的に定義することが可能であり、従来よりサービス科学（工学）の研究対象とされてきた。たとえば対価を支払って作業を代行してもらうようなサービスである。しかし後者の交換できない価値は未だ積極的には取りあげられていない。たとえば、安心感、信頼感、一体感、さらに最近注目されている居場所感など、心的かつ関係的領域を含むサービス群が対応する。これが「場」という在り方に深く関わっているのである。そして共創の二重性モデルに従えば、機能的側面と「場」的な側面の相補性がサービスの共創的イノベーションを実現する上で重要な役割を果たす。

2. 取り上げる問題

「場」的な側面が重要となるサービスの一例として、介護サービスが存在するが、現状ではプロバイダとユーザの間での交換可能な価値に特化し、サービスが過剰に効率化されてしまうという問題が発生している。その結果として、プロバイダ側のサービス機能の肥大化（過介護）と、ユーザ側の機能の喪失（残存機能の退化）が急速に進んでいる。さらに、それに起因してプロバイダの疲弊化とユーザの受動化が生じ、双方の主体性が失われ持続的サービス提供が困難になっている (Fig.2)。類似した問題群は介護に限らず、幼児教育や地域活性化など地域コミュニティを支援するサービス（コミュニティ型サービス）の領域で広く観察されているように思われる。

3. 場づくりに向けて

そこで本研究では、「場」が重要な役割を担うコミュニティ支援サービス（介護・教育・まちづくり等）をモデル系として、「場」の不在が原因となって発生する現実のサービス上の問題を取り上げる。そして、われわれが提案してきた「共創の二重性モデル」に基づく場づくり支援によって共創的イノベーションを実現し、その問題を解決するための方法論を提案する (Fig.3)。

具体的には、4つの段階からなるスパイラルな創出サイクルを採用する。第1段階が「場」の顕在化（場の計測）であり、第2段階がそれに基づくサービス設計、第3段階が「場」への再潜在化（場の表現）となり、さらに第4段階で「場」の共生成へといたる。そして、再び、最初の第1段階につながるのである。

特に、第1段階と第3段階が、サービスの機能的側面と「場」的な側面をつなぐインタフェースになるが、ここではわれわれの先行研究に基づき、身体のパースナルな近接性や同調性が「場」の生成と対応するという仮説を採用する。そして、センサネットワークを用いて計測される集団における身体活動の相関分析および、質問紙法を用いて計測される心的状態との相関分析に基づいて構成される「場」の評価手法を含む点に方法論上の大きい新規性がある。

本発表では、このような共創的イノベーションの場づくりに向けた取組みの現状を報告する予定である。

謝辞：本研究は、(財)ホモコントリビューエンス研究所およびワールドシグナルセンターのご支援を頂いた。

参考文献：三宅美博, 野澤孝之, 緒方大樹, 本橋正成, 塩瀬隆之, 三輪敬之, "医療・介護サービスにおける場づくりと共創的イノベーションに関する企画調査," JST 社会技術研究開発プログラム「問題解決型サービス科学」, プロジェクト企画調査終了報告書, pp.1-118 (2011)

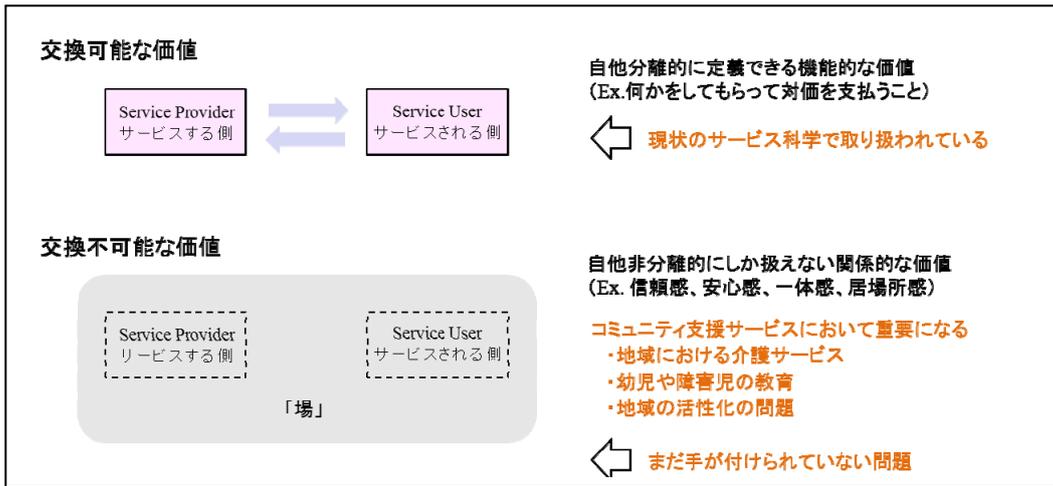


Fig.1 サービスにおける価値の二重性

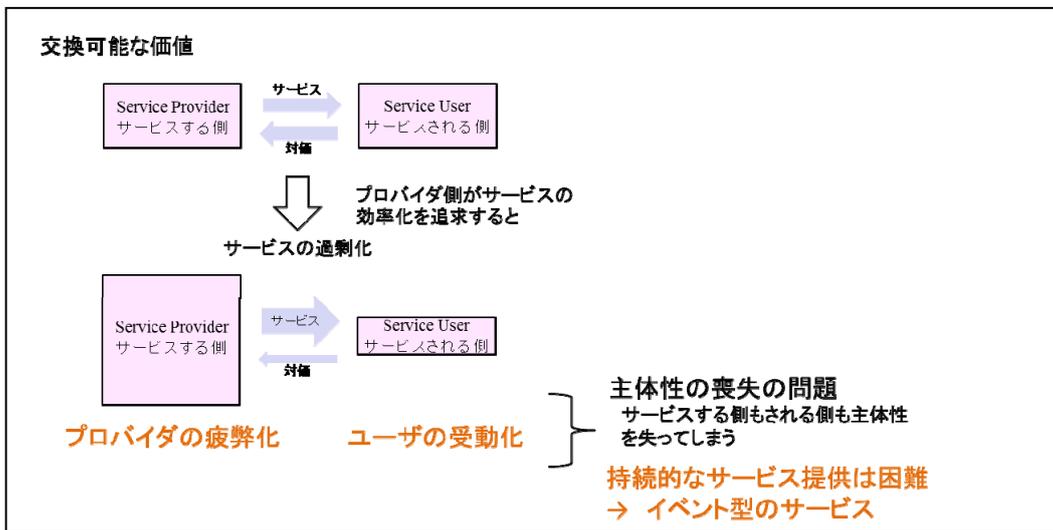


Fig.2 交換可能な価値に限定した場合の問題

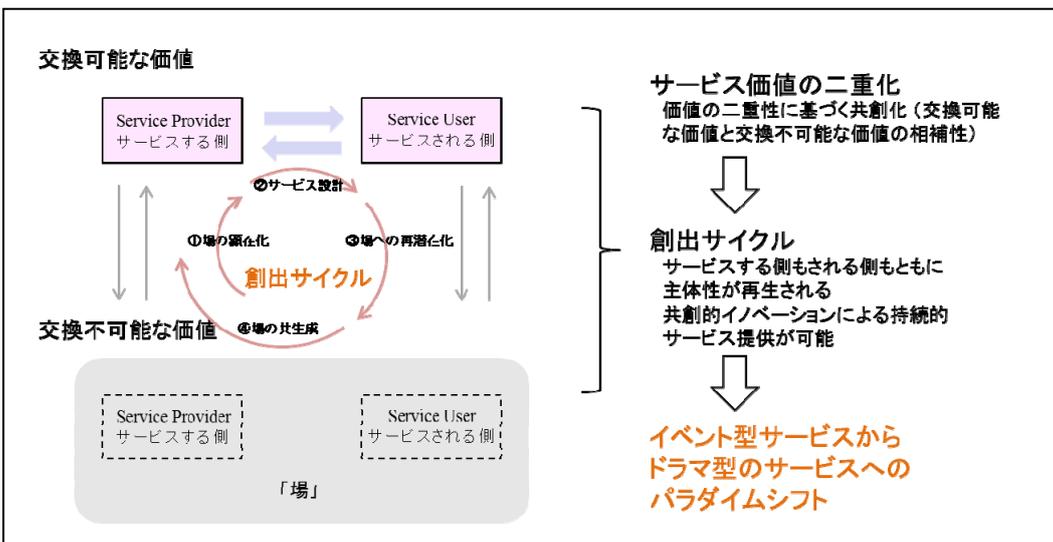


Fig.3 共創的サービスイノベーションの場づくりに向けて