

令和 2 年 6 月 1 日現在

機関番号：13302

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2017～2019

課題番号：17K03925

研究課題名（和文）中間人材に注目した新しい地域活性化人材モデルの構築

研究課題名（英文）An intermediate human resource model for regional vitalization

研究代表者

白肌 邦生（Shirahada, Kunio）

北陸先端科学技術大学院大学・先端科学技術研究科・准教授

研究者番号：60550225

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,400,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は、地域に住みながらも外部の視点で地域を捉える人材を中間人材と定義し、その人材の地域活性化に与える影響やそのための行動について分析することで、行動論の視点から新しい地域活性化人材モデルを提案することを目的としている。地域おこし協力隊を中間人材の代表的な人材像とし、彼らの活動記録およびインタビューデータを研究資料とし、テキスト分析を基に概念化した。結果、地域資源に対して新しい知識を適用することで価値提案する、いわゆるサービスワークと共に、価値提案の正当性の確保や地域の制度的要因を変革する、いわゆる制度ワークを両立することで、地域活性化を進める行動モデルを構築した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

地方地域の活性化は我が国の重要課題である。本研究は、地域における中間人材として、地域おこし協力隊の行動に注目し、これまで研究蓄積の乏しかった行動モデルの見地から、人材モデルを構築・提案したことに価値がある。具体的にはこれまで別々に議論されてきた、サービス科学、制度論、社会イノベーションモデルを統合する行動モデルを構築した。このモデルに基づくことで、中間人材の支援策立案に貢献が期待できる。

研究成果の概要（英文）：The purpose of this study is to propose a new human resource model for regional vitalization from the viewpoint of action by defining human resources who live in the region but see the region from the viewpoint of outsider as intermediate human resources, and analyzing the effect of human resources on regional vitalization as well as their actions. The community-reactivating cooperator squad was selected to be a representative research target of the intermediate human resource. This study uses the activity record and interview data of them conceptualized them on the basis of the text analysis. As a result, this research constructs an action model to promote regional vitalization by doing so-called institutional work which secures the validity of value proposal and reforms the institutional factor of the region as well as doing so-called service work which proposes the value by applying new knowledge to regional resources.

研究分野：サービス経営

キーワード：地域おこし協力隊 中間人材 制度ワーク サービスワーク 地域経営 地域活性化 サービスエコシステム

## 様式 C - 19, F - 19 - 1, Z - 19 (共通)

### 1. 研究開始当初の背景

地方地域の活性化は我が国の重要課題である。これまでの研究や実践では、一村一品活動、6次産業化促進、地域の食を基盤にした観光による街づくりなど、地元民や外部観光客の力を基にした産業振興による活性化の側面が強かった。

その一方、近年は「地域おこし協力隊」や「定住外国人」が、その地域に住みながら外部の視点で地域を捉える（外部と内部を両立した）中間人材として、新しい価値観や技術を駆使し様々な主体を巻き込んで活性化に取り組んでいる。

中間人材はこのような新たな地域活性化人材として期待されつつある。しかしながら、彼（女）らがどのように地域資源を見出し、地域の中で関係者を巻き込みながら価値提案をし、活性化を進めているのか、については十分な研究の蓄積はない。

研究代表者はこれまでサービス経営の視点で地域課題に取り組んできた。サービスは価値共創の過程を意味し、その過程では関係者が自らの知識やスキルを使って何かを資源にし（資源統合という）、その行為を基に他者に価値を提案していく。価値提案された者は、それを使用することで価値を得る。研究代表者はこの視点を基に、石川県内里山の持続可能性課題を題材として研究してきた。そして生活の一部として自然（里山）との価値共創をしてきた住民が、高齢化によって担い手が十分に無くても、当該コミュニティの外部の関心を呼び込むことで新たな価値共創機会を形成していたことを見出してきた。その際には、都心から移住した中間人材が、当該地域の問題を知ったうえで、独自の感性でエコツアーを開催し、地域に伝わる土着の知を資源に、それを外部参加者に共有させることで交流を深める場を作っていた。

こうした研究上の問題意識や過去の研究代表者の経験から、中間人材がどのように地域の潜在的資源を資源化し、どのようにして価値提案を地域内の関係者に正当化し、その実現につなげてきたのか、分析が必要だと考えた。

### 2. 研究の目的

こうした研究活動を着想として、本研究では地域活性化をサービスの発想で捉え分析する。地域とは「資源統合者同士の価値共創システム」といえ、そこでの価値共創の促進は地域が活性化することを意味する。Lusch and Vargo(2015)のサービスシステム分析で使われるマクロ（広義の制度変化）・メゾ（サービススケープへの参加者の価値認識変化）・ミクロ（資源統合）の分析枠組みを基に、中間人材に注目した新しい地域活性化人材モデルを構築することを目的とした。

目的達成に向けては下記のタスクを設定し、その結果を中間人材による地域活性化モデルとして統合することを目指した。

- ・タスク1：記事分析に基づく中間人材を核にした活性化事例の整理
- ・タスク2：中間人材による資源統合および正当性獲得過程の分析
- ・タスク3：場を活性化するファシリテーター機能要件の導出
- ・タスク4：活性化人材モデルおよびその人材を育む制度の考察

### 3. 研究の方法

#### (1)タスク1：記事分析

地域おこし協力隊は2020年時点で10年を超える歴史がある。隊員に関する情報が、地域おこし協力隊のホームページ(HP)で紹介されている。そこには、協力隊に関する募集要項、インタビュー、SNSなど各種の情報が掲載されており、入隊の動機、当初に抱いた地域に対する考え、実際に直面した課題が掲載されている(<https://www.iju-join.jp/chikiokoshi/report/>)。

分析では当該で公開されているデータについて2010年から2018年までの85名協力隊のインタビューデータを対象にした。分析項目は、「地域おこし協力隊に応募したきっかけ」、「日々の活動内容や活動を通じて感じていること」、「実際に暮らしてみた印象」、「今後の目標」、「地域おこし協力隊への参加を考えている方にアドバイス」など質問に対する答えである。

分析方法は、計量テキスト分析の中の、共起ネットワーク分析を用いた。共起とは、テキスト内である語と他の語と一緒に出現することを言い、共起する語を線で結んだネットワークを共起ネットワークという。この分析をすることで、同じ質問において中心になっている言葉、関係が近いことを図として示すことができる。ソフトウェアはKHcoder(Version3.0)を使った。

#### (2)タスク2・3：資源統合過程およびファシリテーター機能に関する分析

本タスクを遂行するために、石川県内（能登エリアと南加賀エリア）の地域おこし協力隊6名にヒアリング調査を行った。加えて、実際に運営している事業3件を参与観察した。具体的に農産

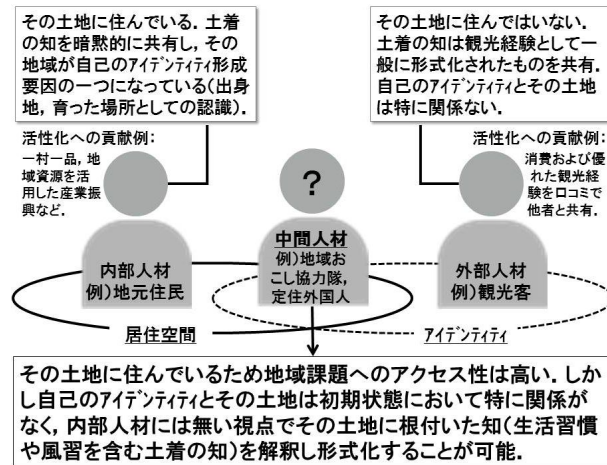


図1 本研究の活性化中間人材の試行的位置づけ  
(申請当初記載のもの)

品開発事業とIoT推進事業と子ども観光推進事業である。

インタビュー調査では、入隊時の印象から、地域資源への見方、現場の関係者への説得を含めた価値の提案と実践の過程について聞き取りをした。得られた質的データは研究室内の大学院生2名と協力し、コード化し更にグランデットセオリアプローチ(GTA)で概念化を図った。その間、知識構成手法の1つであるKJ法を複数回実施しながらコード間の関係性について分析した。生成した結果を基に、中間人材の置かれた文脈とその対応行動について考えることで目的達成を図った。

### (3) タスク4：人材モデルの考察

タスク1-3までの知見を基に、一般化のためのモデルを形成することが狙いである。この過程では主に サービスエコシステム、経営学における正当化プロセス、社会イノベーション、の観点から既存研究論文のレビューを行い、そこで示されている理論的観点を接合し、サービス科学の観点による社会イノベーションに向けた行為プロセスに関する統合フレームワークを開発した。

統合フレームワークは演繹的に導かれたものであり、中間人材の特徴的行為が必ずしも反映されているとは限らない。そこで、まず第1に、タスク1-3までの知見を統合フレームワークに当てはめ、適宜フレームワークの修正を図りながら、中間人材の行為モデルとして人材モデルを開発した。そのモデルの妥当性を把握するために(活動の特徴と対象へのアクセス性の観点から適切と把握できた)他地域(四国)の地域おこし協力隊2名に追加インタビューを実施した。

## 4. 研究成果

### (1) 記事分析の結果

共起ネットワーク分析の結果から、以下の特徴を見出した。

中間人材への応募経緯は、「支援」という語の中心性が高く、そこから派生して活動対象として文化活動、海外での教育活動に関する語が関連付けられていた。

実際の活動やそこで感じたことについては、「特産」、「協力」、「移住」が高い中心性を持った言葉になっていた。とりわけ、特産は住民、振興、キャラクター、デザインなどの言葉と強い共起関係を示した。これは、中間人材の活動の多くが特産のブランド化、商品化をしていると推測できた。

日々の活動内容については、「地域」、「企画」が高い中心性を持っていた。地域、企画のグループはイベント、体験、方々など言葉が繋がっている。地域イベント企画、活動の体験により方々との交流が多いことが推測できた。そして、特産の開発、経験、仕事の発信も活発にしていることが読み取れた。

活動の内容・展望については、「支援」、「移住」が高い中心性をもった言葉になっていた。支援との強い関係性を示している言葉は企画、事業、制度がある。これは、地域の外向けの地域宣伝に関わる企画を実行することと解釈できる。一方、移住に関して強い共起している言葉は計画、交流、観光、法人などがある。これは、長く当地域に留まる準備をしていると考えられる。

実際の活動様子や感じていること等については、「協力隊」、「活動」、「イベント」、「発信」、「観光」、「特産」が高い中心性を持つ言葉になっている。「協力隊」に関しては農業との強い共起関係を有していた。それは、農産活動、地域観光宣伝のための情報発信を積極的にしていると考えられる。一方で、特産については、商品、現場、販売、移住などの言葉が繋がっていた。農産物の商品化、現場販売によって農家の活性化をしていると解釈できる。

### (2) 資源統合およびファシリテーター機能の分析結果

GTAによる質的データ分析の結果、インタビュー対象の中間人材はタスク1で見出した特徴について共通する点が多いことが分かり、対象者は地域おこし協力隊の特性と概ね共通点があることが分かった。

インタビューデータをGTAで概念化した結果、地域活動中の特定の時点で他人とのコンフリクトに直面する傾向があり、その対応行動としてのコミュニケーションに労力をかけていることを見出した。具体的には下記4つの時点と対応行動である。

第1は、中間人材が地域に移住した直後の時期であり、知り合いが少なく、地域への影響力が弱い段階に小規模で活動意図に関するコンフリクトが発生する傾向がある。対応行動としては、地域関連イベントへの積極的な参加を通じて自分の存在を知ってもらうよう活動している。第2は、中間人材としての活動が活発になっている時期に起こりうるコンフリクトである。コミュニケーション力や経験が無いこと等、個人の能力不足により、コンフリクトが生じる。対応行動としては交渉の失敗、活動停滞を経験しながら、人脈開拓を進めることでそれを克服しようとしている。第3は、地域活動が熟練する中で起こりうるコンフリクトである。ここでは、中間人材の立場の相違が存在することで、行動が分かれる。その1つは、地域コミュニティの中で人脈、情報、組織などの資源を統合し、サービス価値提案する行動である。地域関係者のアイデアをフ

アシリテートしながら地域資源の統合をしている。他方は、自分が主観的に地域の変化を生み出す行動である。自らの知識をもって地域内外の資源の統合をリードし、プロジェクトを前進させるリーダーシップを発揮している。

これらの知見から、中間人材は、地域資源に新たな使用価値を認め、自らの知識やスキルを基に資源と統合し価値提案する一連の取り組みの中で、自らの価値提案の正当性を確保するために地域住民と交流をしたり、地域に存在する制度（規範やルーティン、価値観等を意味する）を刷新する試みをしたりしていることが分かった。さらに、そうした価値提案活動（サービスワーク）と正当性の確立や制度の変革などの活動（制度ワーク）が影響し合っていることを見出し、図2の中間人材の活動モデルとして仮説モデルを構築した。

この着想を基に、別の地域おこし協力隊2名に追加インタビューを実施した。結果、ある中間人材は、制度ワークにおいては左のサイクル（観察）から活動を始め、子供に関するコミュニティ形成という文脈に焦点を当てた。そして自らの専門性を活用しながらプログラミング教室の案を提案した。この提案以前は、実は居酒屋を経営することも検討していたという。しかし当地に来て初めてその考えに疑問を持ち、親が子供の活動に熱心であることを地域資源とみなし、潜在価値を発見した。教室の開設当初は学生数が振るわなかったが、月日を重ねる中で持続的に運営可能な会員数を得られるまでに発展した。またこうした活動の過程で、当人は商工振興課の他の上司の関心を引き込み、最終的に人材の再配置をすることでその危機を乗り越えた。

インタビューしたもう1人の中間人材は、自分の専門性を始めから使うというよりは、自らが街を歩き、各種集会に参加し、そこで培った信頼を基に、関係者と価値発見をしていた。本人の専門は情報発信・宣伝に関するスキルであるために、これは発信すべきコンテンツが無ければ直接的に発揮されることが難しい。したがって、地域活動では価値の発見や伝達で自らの正当性（アイデンティティ）を確立してきた。活動の起点は地域への懐かしさの感情があり、地域資源が活用されていないという（もったいない、おかしい）という認識を基に活動を推進してきた。制度・サービスワーク双方で右側のサイクルが回転していることを確認した。

### （3）人材行動モデルの開発

地域活性化は社会イノベーションを経て達成されるものである。この認識に立てば、社会イノベーション研究の知見が、どのように地域おこし協力隊の活動を説明できるかを考える必然性が生まれる。社会イノベーションのメカニズムを提案したCajaiba-Santana(2014)の議論を基に、図2のモデル案の妥当性を考察し、修正した。

Cajaiba-Santana(2014)の議論のポイントは次のように要約できる。人間は何らかの制度的影響（規範、習慣、価値観など）の下、日常生活を送っている。人間は、自ら認知する制度において、正当性のある行為を促される。制度を共有する社会システムの構成員は、社会的プラクティス（社会的生活の秩序付けを強化する行為パターン）をしている。したがって、その社会の秩序形成において適切と考えられるパターンが人間の行為の可能性（エージェンシー）に影響を与える。行為可能性はまた、制度的なプラクティスからも影響を受ける。社会的イノベーションは異なるエージェンシーの関係から引き出された、新しいアイデアを基に形作られる。

このモデルを基に、地域おこし協力隊の分析から得られた知見としての図2のモデルとの親和性を検討し、より説明力のあるモデルとして図3に改良した。

もともと、中間人材は地域内の特定の社会システムの構成員ではない。したがって、初めて地域おこし協力隊として任命され、特定の地域社会のシステムの構成員になったとき、彼らには異なるエージェンシー(different agency)が存在しうることを意味する。例えば、地域内の人間が地域資源の使われ方に違和感・疑問を持った場合、往々にして制度的プラクティスが働き、行為可能性の幅を制約するであろう。生み出されたアイデアは習慣的なものかもしれない。その一方で、そうした制度的プラクティスが機能しにくい中間人材にとっては、エージェンシーが制約さ

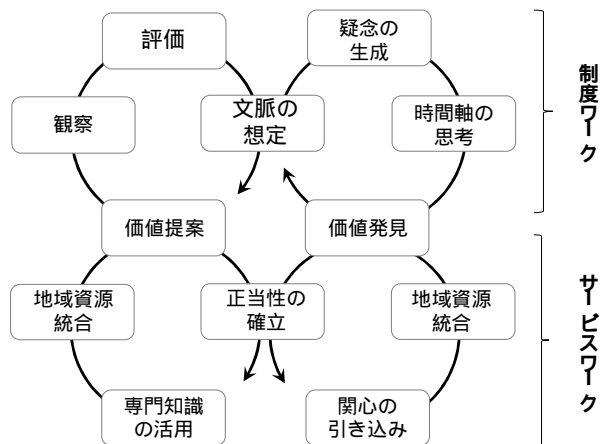


図2 中間人材の活動モデル案

れることなく、時に変革的なアイデアの形成が期待される。そしてそれはコミュニケーション的行為を通じて新しい制度の認知をもたらすかもしれない。

ただし、異なるエージェンシーが存在していたら常に変革的なアイデアが生まれるかといえば、そうではないだろう。そこには別のロジックがあるはずである。異なるエージェンシーに基づき発生した行為は、当地の文脈において機能する価値提案を生み出したに違いない。そしてそれが既存の制度を認知しているアクターに価値が見出されたことで、信頼性を高め、かつ、行為の正当性を

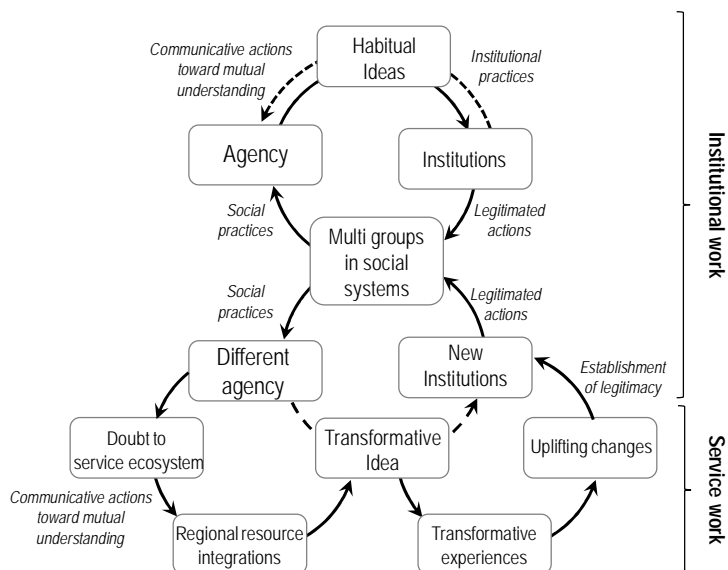


図3 中間人材による社会イノベーションメカニズム

高めていった過程があると推測できる。これは資源統合に基づく価値提案とその実践という一連のサービスワークが含まれていることを意味する。

そうすると図3に示すように、中間人材の活動はサービスワークと制度ワークが両立している必要があるといえる。Cajaiba-Santana(2014)の議論では、新しいアイデアが社会イノベーションの源泉として、変化を支えるという表現をしていた。しかしその新しいアイデアとはどのような特徴を持ったものを指すのかについては言及されていない。

サービスサイエンスの観点から見れば、新しいアイデアとは、既存のサービスエコシステムに対する疑念(Doubt to service ecosystem)をもとに、地域の資源を統合して生み出した変革的な価値提案のことを指す。しかし、アイデアだけで制度が変わることは考えにくい。良いアイデアでも正当性が乏しいことで普及しないことはある。むしろ社会システムを構成しているメンバーに価値提案を基にした変革的な経験をさせ、その結果としてuplifting changeを起こすことが重要だ(この視点はウェルビーイング志向のサービス学における重要概念の1つである)。そうすることで価値提案の正当性が高まり、新しい制度の創造につながると考えられる。

コミュニケーション的行為は、相互理解を進めるためにある。今回の科研Cのプロジェクトで関わった中間人材はほぼ全員、この行為をしていた。しかし重要なことは、この行為は直接的に新しいアイデアに繋がるというよりはむしろ、地域資源の統合に繋がっているということだ。その際の具体的なやり方は様々あっても、中間人材の事例からは、異なるエージェンシー(different agency)に基づく行為として、異質な知を適用させて地域の潜在資源を資源化し、変革的なアイデア(transformative idea)として地域住民に認識されていたことを見出した。ただ、そうした価値提案でも、実際に正当性をもって地域において機能するまでは時間がかかった。むしろ何らかの経験(Transformative experiences)を地域の関係者とするにより、関係者の変化(uplifting changes)を促すことで、新しい価値観の形成に繋がり、中間人材そのものの正当性が確立することを見出した。

以上、最終的に提案したモデルは活動に焦点を当てた人材モデルだが、この活動プロセスを地域関係者が把握することで、中間人材のサービスワークを支援したり、彼らがもたらした制度的変化の結果(New institution)を一過性で消滅させることなく、持続を支援したりすることが可能になると期待できる。感染症の状況が改善したのちにはその支援の具体的方策について関係者と検討していきたいと考えている。

引用文献：

Lusch, R.F. and Vargo, S.L. (2015). Service Dominant Logic, Cambridge University Press.  
 Cajaiba-Santana, G. (2014) "Social innovation: Moving the field forward. A conceptual framework," Technological Forecasting and Social Change, 82, pp. 42-51. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.techfore.2013.05.008>.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 1件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 0件）

1. 著者名 白肌邦生・ホーバック	4. 巻 1
2. 論文標題 ウェルビーイング志向の価値共創とその分析視点	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 サービソロジー論文誌	6. 最初と最後の頁 1-9
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計8件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 5件）

1. 発表者名 坂口諒介・XU Changyuan・白肌邦生
2. 発表標題 地域コミュニティを変革する「境界人」としての地域おこし協力隊の分析
3. 学会等名 第9回知識共創フォーラム
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Kunio Shirahada
2. 発表標題 Transformative service research in aging Asia: introduction to TSR for the elderly
3. 学会等名 ICServ 2018 (国際学会)
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 Itsuro Kaneyama and Kunio Shirahada
2. 発表標題 Value co-creation of service for Hari feeling: the case of art community activity
3. 学会等名 ICServ 2018 (国際学会)
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 Kunio Shirahada
2. 発表標題 Regional activation and TSR
3. 学会等名 The 1st Asian Forum for Transformative Service Research
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 Kunio Shirahada, Daisuke Sugiyama, Akira Kondo, Kazuhiko Mori, and Raymond P. Fisk
2. 発表標題 Improving Well-being in an Aging Society: Co-Creating Transformative Places
3. 学会等名 QUIS15 (国際学会)
4. 発表年 2017年

1. 発表者名 白肌邦生
2. 発表標題 Transformative Service Research (TSR)とサービス学：今後の展開に向けて
3. 学会等名 サービス学会 第8回国内大会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 Ryosuke Sakaguchi and Kunio Shirahada
2. 発表標題 Five factors on institutional work in service innovation process
3. 学会等名 Frontiers in Service Conference 2020 (COVID-19により2021年に延期・採録は決定済みで発表確定)(国際学会)
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 Kanako Tokuda and Kunio Shirahada
2. 発表標題 Organizational Reframing in Service Ecosystem: A Case of Museum Management Services
3. 学会等名 SERVSIG conference 2020 (COVID-19 の影響によりオンライン発表として延期. アクセプトの事実に変更なし. 発表確定) (国際学会)
4. 発表年 2020年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考