

# 複数の窓口とユーザ間で伝達される情報を用いた 針路共創型波及システムの構築を促す 算木バトン引き継ぎ方式という新たな通信概念の提案

氏名<sup>†</sup> 遊佐 朋子

所属<sup>†</sup> 株式会社三幸コミュニティマネジメント

A proposal for a new communication concept called a handover calculation-wood-baton method that encourages construction of a co-creation spreading system using information transmitted among multiple windows and users

Name; Tomoko Yusa

Affiliation; Sanko Community Management Co., Ltd

あらまし：従来のデータベースに比べて飛躍的に多くの情報集積能力を持つビックデータをユーザにとってよりワイドなスケールでの一貫性をもつ基幹的な情報交換の要となるように再整備する方法として、内在する情報の一つ一つをそれぞれ一本の算木と考え、これらを束ねた算木バトンをもつランナーをユーザと見なして適切な算木バトンをユーザの心情や意志に寄り添いながら引き継ぐことができるプロセスを構築して、ユーザに提供されるこの算木バトンという情報の束があたかも労使間問題に直面するユーザと共に伴走しユーザと呼応しあう情報互換性を持つパートナーであるかの様に支え合う新たな波及効果を持つ共創型情報通信概念の提唱を行う。

## 第一章：まえがき

近年、管轄の異なる複数の就労支援窓口から、それぞれ方向性の異なる調和のとれない提案が個別にユーザにもたらされる事に起因する労働現場の混乱が生じており、錯綜したまま多層化した情報に翻弄された労働者と使用者との双方が信頼関係構築の針路を見失い、結果として就労の継続が意図せず遮断される事例が発生している[1]。このような問題への打開策を検討するためには、就労支援分野を始めとした各種分野で活用が期待されているビックデータシステムに内在する個々のデータの価値と役割について、今一度問い直す取り組みの構築が期待されている。本論文の目的は、このような試みを具体的に実現する方法として、現状のビックデータシステムの内部に積み上げられたまま役割を付与されずに分散する自律性を欠いた情報の一つ一つに眼差しを向け、それらの情報が共に支え合うような新たなシステムを構築する方法を提供することにより、提供先で支援を待つユーザの就労意欲の原動力となる新たな就労支援窓口とユーザに渡る共創システム構築の枠組作りを提供する具体的な方法を示して、ビックデータに内在する個々の情報を、それらが提供先に向けて伝達されるまで待機することしかできない

閉じられた受身のツールだと捉える従来型の閉鎖的思考を転換し、中間の攪乱を排して始点データの伝達の正確性追求のみに偏った従来の通信の考え方に一石を投じる突破口を切り開いて未来へと向かう情報通信の新たな概念と針路を示すことである。

第二章：パート従業員であるユーザが直面した賃金適正化問題に対する方向性の異なる見解に起因する労働契約破綻事例とその対応の限界

本章では、筆者が実際に経験したパート従業員としての賃金是正要求事例を述べ、そこで生じた異なる労働相談窓口とユーザの間の情報の行き違いを示して、従来から提案されている一解決策とその不備を指摘する。

東京都内に事業所を置くインターネット通信販売企業にパート従業員として勤務することになったユーザが直面した地域別最低賃金時間額改定に伴う賃金適正化の問題に対して、ユーザ自ら進んで適正化に向けた働き掛けを使用者に対し行う為の手掛かりを求めて訪れた管轄の異なる2件の労働相談窓口において、それぞれ個別に整合性の取れないアドバイスをユーザにもたらす事に起因する労働契約破綻事例が起きている。その概要を以下に示す。管轄の異なる2件の労働相談窓口の内、平成16年4月1日に施行された東京都労働相談情報センター設置条例に基づき建てられた東京都労働相談情報センター大崎事務所でユーザの賃金適正化問題に対応した相談員から示された見解は労使間の信頼関係が安定する時期を待ってから、ユーザより使用者に賃金適正化の申し出をして差額分を徴収するという方針である。

セカンドオピニオンの意味を兼ねて訪れたもう一つの窓口が平成25年12月13日施行の国家戦略特別区域法に基づき建てられた東京圏雇用労働相談センターである。この窓口でユーザの賃金適正化問題に対応した相談員から示された見解は、地域別最低賃金時間額の改定は労働法規に則り行われる法律でありユーザは使用者に対して速やかに賃金適正化を図る様申し出るのが適切とする内容を述べている。

管轄の異なる2件の労働相談窓口からこのような整合性を欠いたアドバイスを同時期に提示されたユーザは混乱し、結局、具体的な対応策を見出せないまま最終的に労働契約は破綻している。

問題解決の糸口として提供される助言そのものがユーザをより追い詰めるというこのような事例に対し現状取りうる対応策としては、更に異なる複数の相談窓口の利用を提案するという方法が考えられる。しかし、この方法では結局相互の整合性を欠く個別の判断に基づく複数の見解の提供というプロセスの繰り返しとなり、その点が改良されない限りユーザは情報攪乱の渦から抜け出せないという課題がある。

この問題への対応策を次章において一つ示す。

第三章：支援窓口とユーザに渡る情報交錯状況の解決を支える目標到達機能に注目した新たな通信概念の提案

二章に示したように、支援を必要とするユーザに協力する目的で提供される複数の情報がユーザの目指す方針を攪乱する障壁になるという情報交錯の問題を解決する為に、ユーザの目標到達点まで持続可能な伝達される情報の相互に渡る呼応機能を持ち交錯する情報間の隔たりを繋ぐような循環型のフィードバック推進機能を兼ね備えた新しい情報通信システムを構築する方法として以下の方法を箇条書き形式で示す。

(1) ユーザが抱える個々の問題に対して複数の支援窓口から付与される情報やアドバイスを、それらのデータを個別に記録保持した算木とみなす。

(2) 支援情報収集に着手しているユーザをランナーと考え、出来る限り早い時期にそれらの算木を束ねたボタンをランナーが受け取り携帯してゴールに向かい走りながら、新たな算木を途中の窓口で受け継ぐ。

(3) ユーザがランダムに訪れる支援窓口から相反する見解が記録された二つの算木を渡された場合は、それらをボタンに収納し、次に訪れる窓口でボタンを開封し、二つの相反する見解を窓口で並べて、ユーザと相談員がそれら複数の見解について、可視的に比較検討しながら対応策を協議する。

(4) 更にこのような算木ボタンとそれを持つランナーとそれらを受け渡しする窓口を、互いに呼応し合う広義のノウハウの集積として他のユーザが活用できるように、ランナーであるユーザがそれまでに経験した内容を任意でノウハウとして算木に記録し、窓口に残す仕組みもつくる。

(5) 個々の窓口とユーザが共に創り上げた方針を受け取った算木に加えて、他の窓口に伝達するという方法で、システム全体としては互いにフィードバックしあう新たな多方向通信システムを形成する。

(6) これらのシステムを利活用することにより、

ユーザが望む目標を目的の対象者に正しく伝達することができるという意味で、単に中間の擾乱を雑音として排除し、言葉としてだけのデータを間違いなく伝達することを目的とする従来の通信の概念と異なる通信概念を提案する。

(7) 提案するシステムはユーザの意思あるいは目的を伝達すべき信号の内容と考え、途中の算木の授受を単なる擾乱として排除するのではなくシステム全体を繋ぐ算木の連なりという視点からビッグデータに利活用してシステムの循環を促し目的の実現により通信の終了とみなすという総合的で多方向の新たな通信システムとなる。

以上の通信概念は、伝達すべき情報が単なる言葉や画像に限られず、また通信の途中における算木の授受も単なる擾乱として排除するのではないために、一つの通信でも他と個別に切り分けることができな情報グラデーションという特性をもつ。従って通信をシステム全体に渡る情報のフィードバック機能を持つ情報の循環とみなすという新たな通信概念の提案である。提案する総合的な通信システムは、通信系を発信者と受け手という二者間を取り持つ伝達系だけと捉えるのではないと同時に、ボタンを持つランナーと目的の対象者との間の目標や意思の正しい伝達という意味では二者間の通信でもあるという意味でシステムに埋没してしまうこともない。このシステムの実現には、当該システムを行き来する情報の大きさや信頼性を表す尺度として、ランナーの目的と意志、手元にあるボタンの集合、受け渡す算木の集合、窓口の集合、目標実現度、要した時間費用という多変数の情報の尺度を用い、窓口と情報受信対象との集合をシステムとする情報理論の構築が今後の課題として考慮される。

第四章：あとがき：

算木を束ねたボタンをもつランナーが中継点において支援窓口から受け取る算木をボタンに加えたり並べ替えたりしながら、目的となる解決方針に到達すると同時に、中継点を經由して得た情報やノウハウを複数のユーザや他の窓口でフィードバックすることも可能である双方向または多方向の通信モデルおよび情報量の概念を提案した。今後の課題として、提案を具体化するための取り組みが期待される。

参考文献：[1] 労働者追い払う？ハローワーク、労基署、相談コーナーの実態、ビジネスジャーナル、  
[http://bizjournal.jp/i/2012/12/post\\_1215\\_entry.html](http://bizjournal.jp/i/2012/12/post_1215_entry.html)