

事務労働論のための研究ノート —理論化の手掛り—

川口 啓子*

要約

事務労働は、全くと言っていいほど研究の対象にはなっていない。だが、事務労働はどこにでもあり、多数の労働者がたずさわる。したがって、事務労働には積極的な必然性があるはずなのである。それらがどのようにイメージされ、議論されているかを整理したところ、デスクワークや型どおりの仕事であるというごく一般的なイメージにはとどまらず、それらを克服する手掛かりにつながった。

事務労働の日常的に自明な現象に依拠して考察しても、個別具体的業務は様々ながら、事務労働には<不可欠性>、<独自性>、<付随的発展性>、<連動性と協業性>という普遍的性格を確認することができる。それらは、「管理労働」に通じる本質を持ち、当初の労働が持つ目的を貫徹させる意思の外部化された結合労働過程の全体もしくは部分として、事務労働が存在していると言える。

キーワード： 事務労働 必然性 「管理労働」 外部化 当初の労働

2008年10月3日受理（理論）

序章

本稿は、事務労働の理論化を将来的な目的としながら、まずは理論化のための手掛りを得るために、事務労働に対する一般的イメージと周辺議論を整理した。

事務労働の理論化を目指す単純な契機は、職域を問わず「どこにでも事務労働が存在するという普遍的事実」にある。それにも関わらず、事務労働を対象とした研究は皆無と言ってよい。「事務」をキーワードに出版物を探しても、トップマネジメントのための経営学、経営管理のノウハウや、資格取得、公文書作成、または「行政事務」や「医療事務」などのような実用書がほとんどである。それらは常に事務労働の具体的現象形態に忠実であり、現場で役立つものではあろうが、あらためて「事務労働とは何か」と問うた場合に、その本質に関する研究が欠けていることに気づく。事務労働が存在することの必然性が、正面から問われていないのである。

筆者は、事務労働とは職域に関わらず当初の労働を貫徹させるために必要不可欠なマネジメントの現象形

態の一つではないかと考える。当初の労働を貫徹させる目的意識を外部化させた結合労働過程の全体または部分として存在する具体的業務内容が、その現象形態であると考えられる。したがって、末端の事務労働であってもトップマネジメントの労働と本質的には同線上にある。それにもかかわらず、事務労働（特に末端の事務労働）の社会的評価は相対的に低く、本稿ではそのような現実に対しても一石を投じたい。

論理の飛躍を恐れずに言えば、事務労働の本質に関する研究の不在はすべての労働がまさしく人間労働であることの認識を失うことにつながる。そうならないためには、事務労働こそ労働を人間労働なさしめる本質が外部化された姿であるという理論的整理が必要なのである。このことを筆者の力量で論じきることは不可能だが、本稿では、「どこにでも事務労働が存在するという普遍的事実」に着目し、そこに事務労働の存在の必然性と本質を追究する手掛りを見出すべく展開を試みた。

尚、本稿展開にあたっていくつかの留意点を記して

* 大阪健康福祉短期大学
連絡先：川口啓子
〒590・0014 堺市堺区田出井町2・8
大阪健康福祉短期大学 介護福祉学科
E-mail : keyco.fish0208@kenko-fukushi.ac.jp

おく。

- (1) **先行研究** 先述のようにまとまった先行研究がないことから、辞書等の記述、一般的イメージ、筆者の経験を研究のための手掛りとした。本文中、医療機関の事務労働についても言及し検討を加えているが、これらも事務労働の一事例として扱うものである。
- (2) **方法論** 事務労働を全ての労働に共通する生産的要素としてとらえ、現象形態である個別具体的業務を捨象して考察を進めるという方法をとる。だが、この点については本稿では、一般的イメージや周辺議論の整理に紙数がとられ、既存の理論の一部を紹介するにとどまっている。
- (3) **用語等** 事務労働に携わる者については、事務員、事務局、事務労働者、事務職員などいくつかの表記が考えられるが、本稿では雇用形態や社会的地位等に関わらず、原則として事務職員という表記で統一した。一部、文脈によっては事務労働者と表記した。

第1章 事務労働のイメージ

第1節 辞書にみる事務労働

辞書では、「事務労働」という熟語では掲載されていないため「事務」を調べた。なるべく汎用性の高い辞書から整理すると表1のようになった。

他に、広辞林（第6版1983年）、字源（第311版、1991年）、岩波国語辞典（第6版デスク版、2002年）なども同様であった。これらのことから、一般的なイ

メージは「事務＝デスクワーク」として定着していると言ってよい。さらに踏み込んだイメージとしては、『類語大辞典』に挙げられている類語の数々で、業務の具体性が表記の一部に現われている。

インターネット上のフリー百科事典『ウィキペディア（Wikipedia）』¹によると、「事務（じむ）とは主に役所や会社などの場で、書類の作成や整理などを行う作業全般と、これを専門に行う職業」、「机の上で行われる作業が主となるため、デスクワークともいう」と記されている。ここにはさらに、歴史的変遷を含んだ記述があったため、一部を引用、紹介する（尚、原文改行部分は／で示した）。

「古くは、漠然と仕事一般を指していたが、明治以後に英語の「affairs」・「business」の邦訳としてこの言葉が用いられ、明治中期に作られた『言海』などの辞書にも採用されて社会に定着した。／産業革命以後、事務労働者という概念が生まれ、主として上流階層出身の知識人など一定の教育を受けたものによって構成され、実業家の経営作業の一端を担う職業として、一般の肉体労働者と一線を画するとともに自らも実業家への道を歩む者が多かった。彼らは、出納管理や賃金計算、或いは他事業者との連絡や雇用者に対する業務上の指示を、実業家の意思を代行する形で遂行したのである。／やがて19世紀末～20世紀初頭のタイプライターや統計会計機（パンチカードシステム）などの事務機械の開発・普及が進み、事務労働者は経営の一端に参画する管理職と軽度な事務処理にあたる他は肉体労働者と本質的には変わらない事務職へと分離していくことになった。／更に時代を下り20世紀末頃に

表1 辞書に見る「事務」

辞書	版／年	内容	備考
広辞苑 「事務」	第6版 2008	事業経営に必要な各種の仕事。主として机に向かって書類などを処理するような仕事をいう。	事務を執る／事務机
大辞林 「事務」	第2版 1999	書類の作成など、主として机の上で取り扱う仕事。	事務室／事務費／窓口事務 ／事務用品
角川大辞源 「事」の字義	第3版 1993	まつりごと。政務。いくさ。つとめ。しごと。職分。ことがら。ものごと。できごと。つとめる。おさめる。専念する。	—
類語大辞典 「事務」	第5刷 2003	（「執る」の項に名詞の類として登場） 主として書類の作成など、机の上で処理する仕事。 類語：実務／非現業／庶務／総務／経理／社務／残務／会務 ／商務／私務／公務／校務／学務／教務／財務／医務…	事務折衝／事務管理／事務総長 ／行政事務／事務能力／事務屋 —
現代用語の 基礎知識 2007	2007	「事務」は掲載されていない。 （索引からたどると、「国連事務総長」の「事務」にいくつ。）	（国連事務総長とは、国連の 首席行政官）

なってくると事務へのコンピュータの導入（→オフィス・オートメーション）にも伴い、これのオペレータやプログラマといった作業員も、ホワイトカラーの一部として扱われ、これも広義の事務職としてみなされる。この他、設計など技術者の中でも主に書類作成などに携わるものは、事務職との境界も曖昧で、事務労働者が設計の作図を行ったり、或いは技術者が伝票などの業務上の書類作成を行うこともまま見られるところである。／また書類作成や整理・管理が主な業務となる役所（公益のための事務所）では、これら業務が事務である」²

さらに『ウィキペディア』は、「経理、総務、法務などの管理部門や間接部門（アドミニストレーション）」、ブルーカラーに対するホワイトカラー、折衝や営業に関わるビジネスマン、ビジネスマンのバックアップ、加えて、接客、清掃から様々な雑用まで「事務職の仕事となっており」、「労働者の手の足りないときに実務的な作業に駆り出されるケース」もあると述べ、一般的にイメージされる事務労働をほぼ網羅していると考えていいだろう。

さて、これらに相当する英語としては、clerk、business、office workなどがイメージの手助けになると考え、参考までに表2にまとめた。

表2 本稿で扱う「事務」及び「事務労働」に対応する英語

事務	business; affairs; office work
事務的に	in a businesslike manner
事務員	a clerk; an office worker; a clerical worker
事務官	a secretary
事務局	a secretariat
事務系統の仕事	white-collar work; a clerical job
事務職員	a clerical employee
あれはただの事務屋だ	He is of no use except as a clerk.

第2節 事務労働のネガティブなイメージ

事務労働のイメージは前節で述べたとおりではあるが、それらは往々にして、下記のようなネガティブな感情や評価を伴いながら表現される³。

①「つまらない仕事」

決められたマニュアル通りにこなす仕事で、ワンパターンのデスクワークというイメージを以て「つまらない仕事」と表現される。人間的な感情や想像力、コミュニケーションや手応えなどの面白みを伴わず、労働者の裁量権がないという意味でも揶揄される。したがって、「やりがいのない仕事」という意味も込めて、「つまらない仕事」と表現される。

②「専門職ではない仕事」

②「専門職ではない仕事」

医療機関のように様々な有資格者が集まる職場においては、＜事務職＝ノンライセンス＝非専門職＞ととらえがちである。そのため、資格不要、専門的知識がなくてもできる仕事というイメージを持たれやすい。有資格者の多い職場では、このイメージが「つまらない仕事」や後述する「煩わしい仕事」、「簡単な仕事」と結びつき、事務職員の地位を相対的低位に押しとどめる事態を生みだしているのではないだろうか。

③「煩わしい仕事」

専門職が、自分自身の専門的業務に付随して発生する伝票や書類作成などの業務に対してこのようなイメージを抱く場合がある。医療機関では「事務的な仕事が多くて、患者さんとの対話もできない」と言われる。本来、自分がやるべき業務ではなく「ついでにしなければならない仕事」、または「やりたくない仕事」という感覚を伴い、「煩わしい仕事」になってしまう。

④「簡単な仕事」

先述の①～③によって想像しうるように、やりがいがなく、専門的知識の必要もなく、付随的で、決められたマニュアルに従うだけで容易に習得できる業務であれば、「簡単な仕事」ということになるだろう。新聞の求人案内で目にする「簡単な（単純な）事務」という業務内容の提示は、この典型である。

だが、現実的には容易に習得できない「難しい仕事」の場合も多い。「難しい」ために「煩わしい仕事」になり、マニュアルに従わなければ遂行できない「つまらない仕事」にもなる。

⑤「事務屋」

事務職員のことを「事務屋」と呼ぶ場合がある。事務職員を見下して「事務屋」という場合もあれば、事務職員自らがへりくだって（または卑下して）「事務屋」という場合もある。表2の英語表現によると、事務以外では使えない、というニュアンスを含む。一方、「私は事務屋です」と、誇りを持って他の職種に相対する場合にも使われる。

以上のような事務労働に対するネガティブなイメージは、事務労働の本質を踏まえた正当な評価と言えるだろうか。職域を問わずどこにでも事務労働が存在する以上、そこには存在の必然性があるはずである。そ

の必然性をネガティブなイメージにとどめ置くことには、異議を唱えたい。

第2章 医療機関と事務労働

次に、現場の事務職員（医療機関の事務職員）が持つイメージと、医療機関における論じられ方から事務労働を考察したい。

第1節 医療機関の事務職員アンケートから

筆者は、2008年5月、民主医療機関連合会（以下、民医連）某県連に所属する医療機関の事務職員65名に対して簡単なアンケートを行なった。このアンケートは、十分に吟味された調査ではなく、事務労働論の手掛りをつかむために行なったものである。設問は、現場の個別具体的業務を捨象し、イメージだけを問う簡単なもので（下記1～6）、その場で配布し全員から回収した（回収率、有効回答とも100%）。

表3 問1の回答数と全回答の占める割合(%)

	実数	%
Yes	2	3.1
No	60	92.3
他	3	4.6
計	65	100.0

……………<アンケート設問>……………

問1. 子どものころ、「将来は事務職員さんになりたい」という夢を持ったことがありますか？

問2. 事務職員として働き始めるまで、事務労働に対してどのようなイメージを持っていましたか。

問3. 事務職員として働き始めて、事務労働に対してどのようなイメージを持つようになりましたか。

問4. 自分の家族（兄弟姉妹や子どもたち）に、事務職員になることを勧めますか？

問5. 現在、事務職員として働いていることをどう思いますか？

問6. 自由意見欄

……………

結果は、表3（問1）、表4（問2,3）のとおりである。尚、問4,5,6は本稿の文脈にそぐわないため省略した。

表4 問2,3の回答数及び全回答数(65)に占める割合(%)とその差(いずれも複数回答)

選択肢	実数			%		
	問2	問3	差	問2	問3	差
マニュアル的な仕事	26	9	-17	40.0	13.8	-26.2
簡単そうな仕事	1	1	-0	1.5	1.5	0
ノンライセンス	10	9	-1	15.4	13.8	-1.6
使い走り/雑用	11	13	2	16.9	20.0	3.1
マネジメント	7	28	21	10.8	43.1	32.3
経営管理	14	26	12	21.5	40.0	18.5
ホワイトカラー	7	2	-5	10.8	3.1	-7.7
営業	5	7	2	7.7	10.8	3.1
難しそうな仕事	3	9	6	4.6	13.8	9.2
クリエイティブ	1	10	9	1.5	15.4	13.9
コーディネーター	4	19	15	6.2	29.2	23.0
デスクワーク	47	11	-36	72.3	16.9	-55.4
定時出勤/定時退社	10	1	-9	15.4	1.5	-13.9
残業/出張/休日出勤	4	11	7	6.2	16.9	10.7
社会変革	3	8	5	4.6	12.3	7.7
やりがいのある仕事	1	16	15	1.5	24.6	23.1
他	1	3	2	1.5	4.6	3.1
計	155	183	28	—	—	0

差は<問3-問2>。網かけは、差が10%以上になる項目である。

問1は、事務職員という仕事が、子供たちの将来の夢として語られることはないであろうことを前提としたものである。回答では、意外にも2名のYesがあった⁴。

事務職員は、医師や看護師などと異なり、働く姿、活躍する姿をイメージしにくい。それでもあらゆる職場に事務は存在し、様々な夢を抱いたかつての子どもたちの多くが大人になって事務を仕事としている。では、彼らは実際に事務職員として働き始める前に、どのようなイメージ持ったのであろうか。問2と3では、事務職員として働く前と後のイメージを聞いた。結果は、表4の通りであった。

以下、働く前と後で10%以上の差を示した選択肢に注目したい。

働く以前の想定と最も大きな差を示したのは、-55.4%の「デスクワーク」である。「マニュアル的な仕事」(-26.2%)を日々机上でこなして、「定時出勤/定時退社」(-13.9%)が可能な職種であろうというイメージが、実際に働いてみて大きく覆されたと考えることができる。

また、勤務年数や配属部署、医療機関の規模にもよるが、「マネジメント」(+32.3%)、「経営管理」(+18.5%)、「コーディネーター」(+23.0%) というように、組織の指揮、監督という、トップマネジメントの業務と同様のイメージは、実際に働いてみて増えている。

加えて、第1章第2節で述べたネガティブなイメージとは対極の「クリエイティブ」、「やりがいのある仕事」は、働く前が1.5%の割合でしかなかったことを考えると、働いた後では、それぞれ+13.9%、+23.1%とアップし、予想以上のポジティブなイメージを示している。

さらに、「定時出勤／定時退社」(-13.9%)とその反対の「残業／出張／休日出勤」(+10.7%)は、働く前後でイメージが逆転している。労働条件から言えば、「定時出勤／定時退社」が好ましいことは言うまでもないが、興味深い結果である。

以上の分析は、回答者の属性や医療機関の規模、配属部署、地位、勤務年数などを調査していないため、あくまで傾向を知るに過ぎないが、あらためて事務労働とは何かを論じる手掛りとしては意味がある。

第2節 医療機関における事務労働の論じられ方

それでは、実際の医療機関において、事務労働あるいは事務職員はどのように論じられているのであろうか。

以下の記述は、民医連⁵、医療生協⁶、保団連⁷、医労連⁸、医療研⁹などの集会における報告や発言、諸資料などから浮かび上がる事務労働(または事務職員像)と、それへの反駁である(付記するまでもないが、以下の①～⑤は上記団体の見解ではない)。

①「事務職員は患者に最も近い立場にある」

これは、事務職員が医療行為を行う上での有資格者ではないことと、医療機関を訪れる患者も有資格者ではないことを共通させ、事務職員と患者が対等平等の立場、拠って「近い立場」であることを表現したものである。このことは、したがって「患者の気持ちが最もよくわかるのが事務職員である」という飛躍した主張をもたらしている。この論理が正しいと仮定すると、医師や看護師などの有資格者は、「患者から少し遠い存在」で「患者の気持ちはよくわからない」医療従事者である、という論理も同時に成立する。

言うまでもなく、医療機関は、職種に関わらず患者の立場に立って職務を遂行しなければならない。そう

であれば、事務職員だけが「近い」、「対等」、「よくわかる」を要求されるものではなく、有資格者ではないことを「患者に最も近い立場」の根拠にしてはならない。このような表現は、多くの有資格者が勤務する医療機関にあって、「無資格」である事務職員にも大切な役割があることを主張しようと善意から出発した表現ではあるが、実は<事務=無資格>を裏返して美辞麗句で覆ったにすぎないと認識すべきだろう。

同様の議論が民医連某県連での「事務政策(案)」にも登場したため、筆者は上記のような問題提起を行った。最終的には、事務職員どうしの議論を経て修正されている。

尚、<事務=無資格>について付言しておく。上記の場合は、医療行為を行なう上での資格の有無を前提としている。それであるなら、事務職員が無資格なのは当然である。事務職員に問われる資格の有無があるとするれば、事務系の資格である。事務系の資格を基準にすれば、今度は医師や看護師であっても無資格の立場になる。したがって、<事務=無資格>を出発点に事務労働を論議の俎上に載せること自体、意味のないことである。

②「事務職員は、病院の顔である」

受付業務が事務職員によって担われる医療機関は多く、医療機関の第一印象に影響すると思われる。だが、そのことを以て「事務職員は、病院の顔である」と言えるだろうか。他の職種は「病院の顔」である必要はないのだろうか。

また、医療機関の受付は、必ずしも事務職員とは限らない。医療機関の規模や業務遂行の仕方によって大きく異なる。医師が受付から会計まで行なっている医療機関も少なくない。したがって、「事務職員は、病院の顔である」ことはあり得ることだが、そのことを事務職員像として一般化することはできない。

③「地域医療を把握し、地域医療政策を考えるのが事務である」

医療機関である以上、地域医療に関与することも政策企画立案能力が求められることも重要な課題である。「地域医療を把握し、地域医療政策を考えるのが事務である」というのも、ある医療機関の事務職員に与えられた職場課題としては十分にあり得るが、どの医療機関にも共通する事務労働とは言えない。

むしろ、次のように言い換えるほうが正確だろう。(例)：某医療機関には「地域医療を把握し、地域医

療政策を考える」部門があり、その部門で働く事務職員は「地域医療を把握し、地域医療政策を考える」業務を遂行する。

④「事務職員とは、オルガナイザー＝組織担当である」

民医連の医療機関には多くの共同組織（患者友の会など）があり、医療生協の場合は組合員組織を有する。事務職員であろうがなかろうが、共同組織の参加者を増やし、組合員を組織することは大切であり、それぞれの職種に応じた関わり方がある。このことも上記③と同様、ある医療機関の事務職員に与えられた職場課題としては十分にあり得る。だが、事務職員にのみこれらの業務を強調するならば筋が通らない。なぜなら、事務職員だけに業務の上乗せ（過重労働）を要求することになるからである。この背景には、事務労働の軽視ともいべき職場風土の存在を窺わせる。

尚、共同組織の主体はその会員であり、組合員組織の主体は組合員である。事務職員がそれらの組織の会員や組合員であることはあり得るが、その場合は（事務職員であろうがなかろうが）、その組織の主権者（会員や組合員）として何をなすべきかが問われるのであり、医療機関の事務職員であることが第一義的に問われるものではない。

⑤「事務労働とは、コミュニケーション労働である」

この定義は、筆者が所属していた団体事務局の学習会¹⁰において、講師から発せられたものである。この定義付けは、保育労働者の集会では「保育労働とはコミュニケーション労働である」と使われ、介護労働者の集会では「介護労働とはコミュニケーション労働である」とも使われている。講師の意図はさておき、現場の労働者にとっては「コミュニケーションスキルやツールは、仕事を進める上で大切である」という以上の意味にはなっていない。

以上①～⑤のような論じられ方は、＜事務職員＝無資格＞を所与のものとしながら、そのネガティブなイメージを払拭するため、他の職種に比して遜色のない表現で覆うことに苦心した議論にすぎないだろう。こうした議論からは、事務労働の普遍的性格も存在の必然性も説明するには至らない。

第3章 事務労働の普遍的性格

第1節 普遍的性格

ここでは、事務労働のイメージや職場課題から出発した個別具体的業務ではなく、日常的に自明な経験か

らその普遍的性格に言及する。

①存在することが共通するという性格＜不可欠性＞

医療機関に事務職員がいるように、どのような仕事であっても事務業務は存在する。したがって、「存在すること自体が共通する」という性格を有する。自明のことではあるが、これを事務労働の普遍的性格として確認することが重要である。事務労働は全ての労働に不可欠な生産的要素として存在し、事務労働が欠ければ業務が進展しない、または完結しないという事態を招く労働であると認識できなければならない。

前章第2節の①～⑤は、この自明の部分を看過している。

②労働内容は共通しないという性格＜独自性＞

一つの医療機関であっても、保険請求事務、総務・庶務、財務など様々な事務労働（その業務内容や仕組み）がある。ましてや、あらゆる職域を考えると二つと同じ事務労働はない、と言える。したがって、事務労働はその現象形態から共通性を見いだせない。つまり、事務労働の個別具体的業務は共通しないという性格、独自性を有する。

事務労働は、現場で構築されることによってその独自性を獲得する。それぞれの現場に最適な事務労働の在り方と仕組みを創造すること自体が、事務労働だからである。

第1章、2章で議論したような、マニュアル化されパターン化された仕事であるため独自性も創造性もないというイメージは、すでに出来上がった事務労働の仕組みからその全部または一部分だけを受け取った業務に甘んじることによって生じたと考えるのが妥当である。

③他の労働に付随して発生するという性格＜付随的発展性＞

事務労働が独自性を持つのは、他の労働に付随して発生する労働だからである。

単純な労働、例えば医療労働を単純化すれば「ブラック・ジャック」¹¹のように医師と患者の双方向の行為だけで完結する。だが、現代社会にあっては、患者の記録や処方、医療保険制度下の様々な手続きなど列举し切れないほどの事務労働が交差する。

では、事務労働は事務労働だけで成立する固有の内容を持つ労働であるかということ、そうではない。別の固有の内容を持つ労働（以下、これを当初の労働という）に付随して発生する性格の労働である。例えば、

現代のように医療機関という組織によって医療労働が総体として担われる場合、事務部門はあたかも最初から独立した部門として存在しているように見えるが、当初の労働である医療労働の一部が外部化した結合労働過程として成立していると認識されなければならない。

④他の労働に連動して協業しようとする性格<連動性と協業性>

上述のように、単純な労働では事務労働は顕在化しない。だが、その労働が複雑になり、他者との関係を必要とするにつれて、当初の労働を完結させるまでの道程の縦横に、次々と事務労働が形成され顕在化する。微生物が触手を伸ばしてつながろうとするように、他とつながろうとする行為そのものが事務労働である。

したがって、事務労働は連動して協業する。例えば、伝票類をはじめとする様々な書類や通信がそうであり、会議も、会議の準備も報告も、当初の労働の連動と協業の一端である。

医療機関では、患者が健康保険証を提示することから始まり、治療に関わるチームの連携から診療報酬請求、支払など、幾重にも事務労働がつながっている。もはや、医師と患者だけでは完結せず、医療機関という組織を通じて労働の当初の目的を完結しようとする。その組織の個々の部門に連動し、個々の部門が協業するよう指揮し・制御し・管理し・機能させる労働もまた事務である。

このことは、人類が分業と協業によって労働を行なうことが一般的となっている歴史的到達段階を前提とする。産業革命以後、実業家の意思を代行する労働として定着したと言っていいだろう¹²。実業家の意思とは、組織のトップマネジメントの意思であり、当初の労働の目的に他ならない。したがって、末端の事務労働であってもトップマネジメントと同線上の労働をしていると言えるのである。

以上のような事務労働の普遍的性格を、ひとまず<不可欠性>、<独自性>、<付随的發展性>、<連動性と協業性>という言葉でおさえておく（文中下線部はその別の表現である）。

第2節 背景としての「管理労働」論

次に、前節でおさえた事務労働の普遍的性格を補完することを目的に、「管理労働」論的アプローチを

試みる。本稿での「管理労働」とは、マルクス経済学に依拠した「管理労働」論（山口正之）¹³である。山口の「管理労働」とは組織のトップマネジメントの指揮・監督に相当する労働であり、山口はそれを必要不可欠な生産的労働ととらえた¹⁴。そうすることによって、資本家と労働者のいう2大階級を対立的構図のみでとらえるのではなく、分業と協業のもとに組み込まれた組織労働者としての位置づけを明確にし、「管理労働」が多くの労働者の結合労働過程であることから労働者が当初の労働の全過程を掌握する主体となりうること、それによって対立を止揚する方向性を示した。

また、資本主義的生産様式のもとで支配的となる無政府的社会的相互依存関係の仕組みを「労働の社会化」¹⁵によって分析し、民主的な社会的相互依存関係の構築への論理的道筋を示したことも、本稿の背景としておさえておきたい。

さて、本稿では紙数の関係で、山口が依拠したマルクス及びエンゲルスの記述の一部を確認し、山口の結論部分を紹介するにとどめる。

K. マルクス『資本論』より

「労働は、まず第一に、人間と自然とのあいだの一過程、すなわち人間が自然とのその物質代謝を彼自身の行為によって媒介し、規制し、管理する一過程である。人間は自然素材そのものに一つの自然力として相対する。彼は、自然素材を自分自身の生活のために使用しうる形態で取得するために、自分の肉体に属している自然諸力、腕や足、頭や手を運動させる。人間は、この運動によって自分の外部の自然に働きかけて、それを変化させることにより、同時に自分自身の自然を変化させる。彼は、自分自身の自然のうちに眠っている潜勢諸力を発展させ、その諸力の働きを自分自身の統御に服させる。……われわれが想定するのは人間にのみ属している形態の労働である。クモは織布者の作業に似た作業を行なうし、ミツバチはその蠟の小室の建築によって多くの人間建築師を赤面させる。しかし、最も拙劣な建築師でももっとも優れたミツバチより最初から卓越している点は、建築師は小室を蠟で建築する以前に自分の頭のなかでそれを建築しているということである。労働過程の終わりには、そのはじめに労働者の表象のなかに既に現存していた、したがって観念的にすでに現存していた結果が出てくる。彼は自然的なものの形態変化を生じさせるだけではない。同時に、彼は自然的なものの中に、彼の目的—彼が

知っており、彼の行動の仕方を法則として規定し、彼が自分の意思をそれに従属させなければならない彼の目的一を実現する。そして、この従属は決して一時的な行為ではない。労働の全期間にわたって、労働する諸器官の緊張のほかに、注意力として現われる合目的な意思が必要とされる。しかもこの意思は、労働がそれ自身の内容と遂行の仕方とによって労働者を魅了することが少なければ少ないほど、それゆえ労働者が労働を自分自身の肉体的および精神的諸力の働きとして楽しむことが少なければ少ないほど、ますます多く必要となる。

労働過程の単純な諸契機は、合目的な活動または労働そのもの、労働の対象、および労働の手段である。」

16

F. エンゲルス『猿が人間化するにあたっての労働の役割』より

「要するに、動物は外部の自然を利用するだけであって、たんに彼がそこにあわせるだけで自然のなかに変化を生じさせているだけなのである。人間は自分が起こす変化によって自然を自分の目的に奉仕させ、自然を支配する。そしてこれが人間を人間以外の動物から分かつ最後¹⁷の本質的な区別であって、この区別をうみだすものはまたもや労働なのである。」¹⁸

(マルクス、F. エンゲルス引用部分の下線部は、川口。「管理労働」の本質、したがって事務労働の本質にあたる部分である。)

山口は、事務労働に言及しているわけではないが、マルクスやエンゲルスの以上のような議論を踏まえ、次のように述べている。

- ①「人間の労働は、多かれ少なかれ、制御し管理する労働である」。
- ②「管理労働」とは、『人間を人間以外の動物から分かつ最初の本質的な区別』である。
- ③その「管理労働」が今日では「多数の労働者の結合労働過程である」。
- ④「原生的な共同体的な協業から意識的な社会的な協業への発展を、『労働の社会化』という¹⁹。

山口の議論を敷衍すると、事務労働は「管理労働」を遂行する個別具体的業務の集合であり、多数の労働者の結合労働過程であると言える。それらは幾重にも連結して存在しつつ、他方、結合労働過程でありながら、そのつながりが見えなくなるほどに分断され、単純作業としても存在している。この表裏によって構成

されながら、事務労働は総体として「管理労働」を遂行する。

トップマネジメントの労働を「管理労働」とおさえ、「管理労働」が「人間労働の必然的な内的な契機」であるならば、その外部化された事務労働もまた、労働を人間労働ならしめる性格を有する労働である。

終章 事務労働の再考

序章で提起したように、まず、事務労働とは職域に関わらず当初の労働を貫徹させるために必要不可欠なマネジメントの一形態であり、末端の事務労働であってもトップマネジメントの労働と本質的には同線上にあると考えた。さらに、第1章第1節で紹介した一般的イメージは第2章第1節のアンケート結果によって一角を崩され、第1章第2節のネガティブなイメージは第2章第2節においてその本質から克服されようとはしてはいいことがわかってきた。第3章では、事務労働における日常的に自明の経験から普遍的性格を整理し、「管理労働」論からのアプローチを行なった。

それらを踏まえ、終章にあたって第1章第2節で登場したネガティブなイメージの再考を以て、ひとまず本稿の結論としたい。

①「つまらない仕事」か。

マニュアル化されたワンパターンの仕事であることを以て「つまらない仕事」と評価する以前に、そのマニュアルがどのような固有の内容を持つ労働からの必然性、即ち<付随的發展性>によって生成発展してきたかが考えられなくてはならない。マニュアルはその結果にすぎず、それをこなすのが事務労働ではなく、当初の労働を時代や社会や職場の要請に応じて貫徹する「管理労働」のうちに新たなマニュアルを創造し構築する労働が事務である。現場ではマニュアル通りにいかない事例はいくらでもある。それが一過性の事例なのか、新たなマニュアルを必要とする事例なのか、そこを見極め、必要であれば新たなマニュアルを作成する — そこに事務労働の創造的<独自性>も出てくる。

②「専門職ではない仕事」か。

先に述べたように、医療行為に関わるライセンスの有無を基準にして、<事務職員は医療行為を行う資格がない>=<無資格>、したがって事務労働は「専門職ではない仕事」という議論を展開することは無意味である。事務には事務の専門領域があり、事務系のス

キルは多々資格化されている。したがって、事務職員に求められるのは、第一義的には事務に関する専門的知識である。

一方、事務労働の〈連動性と協業性〉に沿って専門職労働と事務労働をあえて対比させると、専門職労働はそれぞれが分業を担うのに対し、事務労働はそれらの分業を結合させる協業を担う。一つの医療機関を人体に見立てるならば、手足などの動きが専門職労働(分業)で、それらの動き(分業)を一人体のバランスある行動として成立させる神経系統や血管系統が事務労働(協業)である。事務職員が書く多数の伝票類は、血管や神経を走る様々な成分である。

したがって、専門職労働と事務労働との分業は、単純に並列化できる分業ではない。分業と協業を分業している。さらにその協業は細かく分業されつつ、一つの結合労働過程を形成する。その結合労働過程は協業を目的とした過程である。したがって、あえて事務労働の専門性を言うなら協業の追及であり、専門的知識とは協業を成立させる知識である。

③「煩わしい仕事」か。

第3章第1節で述べたように、事務労働は〈不可欠性〉と〈付随的発展性〉を有する。医療機関であれば、事務労働の媒介によって患者への医療サービスが完結する。その過程は、〈連動性と協業性〉によって成立する。この点を見過ごし、事務労働を「煩わしい仕事」として避けるなら、当初の労働を否定することにつながり、自己矛盾を起こす。

小さな医療機関では、医師が受付からレセプトまで全てこなすが、大規模な医療機関であれば医師がレセプトに携わることはない。それでも、双方とも医療機関として医療サービスを提供するという当初の労働を貫徹することには変わりはない。

したがって、事務労働が煩わしいか否かは、事務労働の本質から規定されるのではない。むしろ、事務労働を煩わしいと思わせる他の原因(労働総量や分業のあり方、職場運営など)を明確にすべきである。

④「簡単な仕事」か。

簡単な仕事が集まって事務労働の全過程ができるのではない。その仕事が簡単であるのは、労働の全過程の一部が取り出され・分断され・マニュアル化され・全体像を遮断された労働にされているからであり、習熟のための時間を要しない作業にされているからである。そのような労働は、製造工場のラインなどでも想

像できるように、職域を問わず存在する。したがって、「簡単な仕事」=事務労働、という論理は成立しない。

むしろ、事務労働は本質的に協業であり、分断された労働をそのままにはおけない労働である。事務労働こそ、全体像を掌握し、分業と分業を繋ぎ、当初の労働が貫徹されようとする仕組みを維持しかつ新たな段階の協業を創り出す労働である。

⑤「事務屋」は事務屋。

医療機関の事務職員の現場は、医療機関という組織である。その組織が、患者の医療要求に応じて適切な医療サービスを効果的に提供できる組織として最高に機能するように遂行する労働が、事務労働である。事務職員は、患者に対して直接の医療行為は行なわないが、だからと言って他の職種の下請けでも使い走りでも補完でもない。事務職員は総体となって組織(医療機関)を機能させ、最適な医療サービスを提供する仕組みのクリエイターである。したがって、事務屋は誇りを持って事務屋に徹することが組織として当初の労働を貫徹することにつながる。

終章で述べたように、第1章第2節のネガティブなイメージを再考すると、それらが事務労働の本質から規定されたものではなく、事務労働の本質が追究されないまま現実によって生ぜられた事務労働の疎外された姿と解するのが妥当であろう。

事務労働とは、職域に関わらず当初の労働を貫徹させるために必要不可欠な「管理労働」であり、その現象形態である。それらは、当初の労働を貫徹させる「労働の全期間にわたって、労働する諸器官の緊張のほかに、注意力として現われる合目的的な意思」²⁰を外部化させた結合労働過程の全体または部分として存在することも確認できよう。したがって事務労働とは、末端の事務労働であってもトップマネジメントの労働と本質的には同線上にある。

それは、今日では多数の事務労働者によって幾重にもつながり、組織を構成し、その過程でまた新たな事務労働を生み出しつつ、総体として「管理労働」を遂行する。

したがって事務労働は、その本質においてすべての労働がまさしく人間労働であることの認識につながる労働として存在する。

あとがき

本稿では、医療機関の事務労働を手掛かりとして論じたが、教育労働に置き換えれば、本学の事務労働に

も通じる。

例えば、実習事務などは専門職養成教育に付随して発展した労働であり、その事務労働なしには当初の教育目的が達成できないことは明らかである。にもかかわらず、事務労働をないがしろにし、実習事務を忌避するような言動をとるならば、教育・研究との連動性を遮断するに等しく、実習を否定し専門職養成を否定するという自己矛盾につながる。

また、学内行政の各種委員会や会議なども当初の労働（教育と研究）を組織として円滑に遂行するための機能であり、事務労働の一形態である。その機能と分掌の到達段階は問われるべきではあるが、「会議が多くて教育・研究の時間が取れない」という対立的捉え方は恥じなければならない。

本来なら、本稿のような問題意識は事務労働に携わる当事者によって追究されるべきテーマではあるが、医療労働論や教育労働論といったタテ割り労働論が先行し、事務は一般的イメージや周辺の雑多な議論が邪魔して研究対象となるにさえ至らなかった。このことも事務労働研究不在の原因であり結果でもある。筆者は引き続き、事務労働についての理論的な整理を試みつつ問題提起を繰り返したい。

(かわぐち けいこ 本学教授)

- 1 『ウィキペディア』とは、利用者が自由に参加・執筆できるインターネット上のフリー百科事典。非営利財団が主催している。http://e-words.jp/w/Wikipedia.html、2008年11月7日。
正確な情報を保証するものではないといわれているが、本稿の必要から調べた「事務」については、筆者の展開において差し支えはないと判断した。http://k-tai.impress.co.jp/cda/article/keyword/31379.html、2008年11月7日。
- 2 http://ja.wikipedia.org/wiki/%E4%BA%8B%E5%8B%99、2008年10月3日、『ウィキペディア』
- 3 筆者の約13年にわたる事務労働経験から。
- 4 2名の yes は、「実際に働いてから尊敬できる上司に出会った」という事務職員と、「子どものころから公務員志向を刷り込まれていた」という事務職員の2名であった。

- 5 「全日本民主医療機関連合会」の略称。民医連綱領に賛同した医療機関（開設主体は問わない）の連合体。民主的な医療機関であることを自負している。
- 6 消費生活協同組合法人を開設主体として医療事業を行なう医療機関を医療生協といい、多くは、「日本生活協同組合連合会医療部会」（日生協医療部会とも言う）に結集している。また、医療生協の多くは民医連にも結集している。
- 7 「全国保険医団体連合会」の略称。都道府県ごとに保険医（主に開業医）が加入する保険医協会があり、その連合体。
- 8 「日本医療労働組合連合会」の略称。経営主体の国公立を問わず、医療機関に働く労働者が加入する労働組合の連合会。
- 9 「医療研究全国集会」の略称。医労連、国民医療研究所、財団法人日本医療労働会館の共催により、毎年開催される、医療労働者を中心とする研究集会。研究領域は、医学はもちろんのこと、社会系領域まで幅広く、現場実践を踏まえた研究が多い。
- 10 例えば、二宮厚美、2007年、『福祉国家の姿とコミュニケーション労働』（文理閣）など、種々の著作において使用される。氏の意図はともかく、「コミュニケーション労働」という言葉が安易な解釈のまま一人歩きしている。
- 11 手塚治虫、1973年～1983年、「ブラック・ジャック」、『週刊少年チャンピオン』（秋田書店）。外科医が主人公の漫画。治療及び金銭のやり取りが、医師と患者という当事者間の行為で概ね完結しているように描かれている。
- 12 http://ja.wikipedia.org/wiki/%E4%BA%8B%E5%8B%99、2008年10月3日、『ウィキペディア』
- 13 山口正之、1975年、『社会革新と管理労働』汐文社。
- 14 「生産的労働である」という点についての記述は、同上書、pp.54-55。
- 15 山口正之以外に、参考文献として、富沢賢治、1974年、『唯物史観と労働運動 マルクス・レーニンの労働の社会化論』ミネルヴァ書房。
- 16 K. マルクス、社会科学研究所監修、資本論翻訳委員会訳、1995年、『資本論』第2分冊、pp.304-305、新日本出版社。
- 17 エンゲルスは「最後の区別・・・」と記し、山口は「最初の区別・・・」と記しているが、最初で最後の区別、

決定的区別をもたらしたものと理解するのが妥当であろう。

- 18 F. エンゲルス、選集翻訳委員会、1974年、「猿が人間化するにあたっての労働の役割」、『マルクス＝エンゲルス8巻選集』第5巻、pp.296-308。
- 19 ①～④にわたって、山口正之、前掲書、pp.39-56、汐文社。
- 20 山口正之は、『社会革新と管理労働』においてこのフレーズを何度か引用する。原文は、マルクス『資本論』第1巻第3編第5章第1節「労働過程」より。

A Study for the Theory of Clerical Work; Some Keys to Theorizing.

Keiko Kawaguchi*

Abstract

The purpose of this paper is to consider a clerical work and to construct a theory of the job. Many social scientists have made reference on many kinds of work, but a clerical work has never been examined.

A clerical work exists at every job and many laborers work as clerks. So a clerical work must have some positive inevitability. Examining how the work is imaged and how the job is discussed, I have found that the job is not limited to the general image of desk or conventional work. Moreover, I have also found some keys to overcome the image.

Considering a clerical job based on the routine and self-evident phenomena, the individual work is diverse, but it has also universal characters such as <inevitability>, <originality>, <the development associated with the work>, and <cooperative work>. They have something common to “management work”, so a clerical work exists as the whole or a part of joint process of labor s which are the external effects of the will to accomplish the aim of the original work.

Key words : clerical work, inevitability, management, joint process of labors

*Osaka College of Social Health and Welfare
Contact Address:
〒590-0014 2-8 Tadei-cho,Sakai-Ku,Sakai City,Osaka
Osaka College of Social Health and Welfare
Department of Care and Welfare
E-mail: keyco.fish0208@kenko-fukushi.ac.jp