

## 事務労働研究の視座 - 「管理労働」論的アプローチ

川口 啓子

An Approach to Clerical Work as a Theory of "Management Labor"

Keiko Kawaguchi

2006年10月11日受理 (理論)

### 『現場・研究・自分史』

私が現場から研究の道に迷い込んだ自分史的問題意識は、実は「管理労働」である。事務労働とは「管理労働」の現象形態であり、事務労働の水準がその組織の管理または組織運営の水準を表す。本稿では、医療機関の事務に若干の事例を借りながら事務労働の現象形態に言及し、「管理労働」の自分史的好奇心を呼び覚ましつつ事務労働研究の視座を問題提起してみたい。

### 「管理労働」の現象形態

医療機関の事務と言えば、医療事務、いわゆるレセプト関連業務である。だが事務は、経営管理から、会計業務や相談窓口まで多種多様である。医療機関によっては地域医療や政策担当、組織担当など独自の部署を設置している。これらの業務は、兼任する場合もあれば、専門分化している場合もあるが、大抵、有資格者の医療専門職に対して一括して事務と呼ばれる。

事務が多種多様な内容を伴って発展すれば、自ずとそれぞれが専門的な技能訓練を必要とする仕事にもなる。そうなると、一般事務とは区別された専門化した事務として発展する。次には、その専門化した事務に下請的業務が発生する。それもまた、事務と呼ばれる。

医局や薬局などでは、医師や薬剤師などの専門職業務に付随して発生した業務が、やはり事務と呼ばれる。この場合、医師や薬剤師が専門業務に連続して事務を行う場合もあるが、医局事務(秘書)のような専門職付きの事務職員を配置する場合もある。

さらに、全ての専門職をつなぐ役割を以て、医療機関全体のマネジメントの機能を担っている場合もある。その機能のトップに位置するのが経営管理者であ

り、彼らもまた事務をこなす。そしてその経営管理者を頂点としたヒエラルキーの末端にもまた、事務を担当する職員がいる。

また、自治体病院のように、自治体の人事異動によって、医療とは全く関係のない部署の職員が「入れ替わり立ち替わり」病院事務を担当する場合がある。この場合、自治体は、病院事務を「入れ替わり立ち替わり」で機能する機械的な仕事として位置づけている。

いずれにしても、経営管理のトップの仕事から末端の雑用まで総じて事務と言われるが、そのように考えると、事務とはきわめて曖昧な表現であることに気づく。にもかかわらず、事務という言葉は日常的に頻繁に使用され、使用される時と場合に応じて独特の意味合いを持って存在する。

### 山口正之「管理労働」論

そこで、あらためて事務とは何なのかを考えてみたい。その際、医療事務や経営管理、会計業務、相談窓口、あるいは地域医療や政策担当、組織担当などのような専門的具体的内容を伴う議論からアプローチするのではなく、事務労働の本質を見出すために専門的具体的内容を捨象して考察を試みる。考察にあたっては、山口正之著『社会革新と管理労働』(1975年、汐文社)において展開された「管理労働」の概念が有効である。おそらく、事務は「管理労働」としてその本質を見いだすことになるだろう。

山口は『社会革新と管理労働』のなかで、次のように述べている(pp.39-56)。

- (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) 管理労働を、「人間労働の必然的な内的な契機、『人間を人間以外の動物から分かつ最初の本質的な区別』」

と述べる。

(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』と述べる。

山口は、むしろ事務労働に限定して言及しているわけではないが、事務労働は、伝票作成などの具体的な形態をとりながら、「管理労働」を遂行する多数の労働者の結合労働過程として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、単純な事務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。

ところで、「事務」をキーワードとする文献を調べてみたところ、特定の事務遂行マニュアルまたはその解説に関わる文献が主流であった。通常、筆者のような問題意識は持ち得ないのかもしれないし、また研究課題になるような問題意識ではないのかもしれないが、筆者は、山口を除いて「事務労働の本質は『管理労働』である」ことを議論できる研究者はいなかったと考えている。

## 一般的な事務のイメージ

医療機関の事務に限らず、事務の一般的なイメージは、多くの場合、次のようなことである。

### 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、機械的で、創造性を伴わないワンパターンのデスクワークというイメージが「つまらない仕事」である。日常会話で「事務的な」という表現をした場合、概ねこのようなイメージを抱いて使用されている。

### ②「専門職ではない仕事」

特に、医療機関のように様々なライセンス職の集まりにおいては、事務職＝ノンライセンス、非専門職という感覚でとらえがちである。何の資格がなくても、誰でもできる仕事というイメージを持たれやすい。

### ③「煩わしい仕事」

特に、専門職が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抱くイメージである。「事務的な仕事が多くて、患者さんとの対話もできない」というような場合がそうである。本来自分がやる

べき仕事ではない、やりたくない仕事という意識を「事務的な仕事」で表現している。

### ④「簡単な仕事」

上記①から③のようなイメージの蓄積が、事務＝創造性もライセンスも必要のない付随的で、かつ決められたパターンに従うだけだから簡単に習得できるという意味で、事務＝「簡単な仕事」と決めつける傾向は否めない。新聞の求人案内などでよく目にする「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。

### ⑤「事務屋」

若干、視点が異なるが、事務労働者が別の事務労働者に対して、「事務屋」と評する場合がある。機械的に（黙々と）マニュアル通りに仕事をしている労働者を指してこのように言う場合、この言葉を使う側は、暗に「自分は事務屋とは違う」ことをほのめかす。

以上のようなイメージとは反対に、いくつかの医療機関の文書や講演会・学習会で次のような事務職員像または事務労働の定義を見聞きした。だが、これらと事務労働の本質には言及していない。

- ① 事務職員は、患者に最も近い立場にある（患者の気持ちが最もよくわかる）。
- ② 受け付け事務職員は、病院の顔である。
- 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。
- ④ 事務職員とは、オルガナイザー＝組織担当である。
- ⑤ 事務労働とは、コミュニケーション労働である。

敢えて言うなら、①「患者に最も近い立場」とは、事務＝ノンライセンスを裏返して美辞麗句で覆ったにすぎない。また、②「病院の顔」と言われながら何らの権限も持たされず、苦情だけは真っ先にひきうけなければならない。③地域医療政策の企画立案能力が求められ、④オルガナイザーとしての役割が説明されるのも、「単なる事務ではなく、専門性があるのだ」という主張を込めることで、有資格者への対抗的定義付けの感が拭い得ない。昨今、⑤コミュニケーション労働という言葉もよく耳にするが、現場ではコミュニケーションスキルやツール以上の意味を持たない。

結局は、「事務職員はこうあるべき」と謳ってはネ

ガティブなイメージの払拭あるいは誤魔化しに終始し、事務労働の本質に迫ることが看過されてしまっている。

### 「管理労働」論的アプローチの行方

専門職労働と事務労働を対比させると、専門職労働はそれぞれが分業の一部を担っているのに対し、事務労働はそれらの分業を結合させる「協業」を担っている。稚拙な説明になるが、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)が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に相当するのが事務労働(「協業」)である。事務の伝票は、血管の中を走る赤血球のようなものである。事務労働と専門職労働との分業は、単純に並列化できる分業ではない。「協業」と「分業」を分業しているのである。さらにその「協業」は細かく分業され、一つの結合労働過程を形成する。

このイメージは、「民主的管理論」、「労働の社会化」、「社会的相互依存関係」…そして「史的唯物論」にリンクする。もちろん、筆者の研究力量を遙かに超えるが、滅茶苦茶であっても追究するしかないというのが現在の到達段階である。

「管理労働」は、その途上に民主的管理論を回避できず、おそらく従来の理念、所有、制度(手続き)の民主主義に加えて、身体(人格、言動、立ち居振る舞い)の民主主義へと論を進めなければならないだろう。管理労働=資本家的管理という安易な解釈は、もうとっくに終焉している。ヒトを人間ならしめた労働の本質である「管理労働」を把握せずして、民主的管理論の発展はあり得ないからである。さらに、民主的管理論は、ひとり「民主団体」だけの論理ではないからである。

「労働の社会化」とは、介護や保育に代表されるように、家庭内労働の外部化=社会化という陳腐な概念ではなく、原始の時代から人類社会が担ってきた介護や保育(医療・教育も含まれる)の、資本主義的社会化として把握しうる到達段階からポスト資本主義の「労働の社会化」として議論されなければならない。「労働の社会化」とは、人類史を貫通する概念である。

資本主義社会が達成する「社会的相互依存関係」は、資本主義社会の最大の特徴である商品が媒介する無政府的社会的相互依存関係として存立している。この無

政府的社会的相互依存関係が孕む矛盾こそ、生活問題から環境問題に至るまでの根元にあるのだが、資本主義社会の終焉がそれらを解決することにつながるためには、またしても「管理労働」の概念が有効になるはずである。

資本主義社会に先行する全ての時代が資本主義社会の諸条件を発展させてきたように、今、資本主義社会は次の時代の諸条件を何をどのように準備しつつあるのだろうか。かつて、山口はゼミでよく言っていた。「資本主義社会は打倒するものではない。乗り越えるものである」。

「史的唯物論」は、資本主義社会が準備しつつある新たな時代への諸条件をつかみ、それらを目的意識的に追求し達成することを教える。その一つに「管理労働」がある。その現象形態として、分析の最も有効な対象として、事務労働がある。事務労働は、その本質において創造的である。事務労働を見下す者も卑下する者も、新しい時代には不要である。ましてや、事務労働を軽んじる者など、一瞥にも値しない。

「管理労働」が「人間を人間以外の動物から分かつ最初の本質的な区別」であると理解できる者だけが、新たな時代を担うことになるだろう。まずは、事務労働に対する一見もっともらしい説明と美辞麗句に真っ向から反対する。

### あとがき

本稿は、野村拓編集『医療政策学校 No.3』に投稿した小論を、許可を得て転載したものです。

野村拓先生は、大阪大学医学部退官後も各地の大学で教鞭をふるいながら、医療現場の労働者や国民医療改善運動に携わり、医療や健康に関心を持つ多くの医療従事者、患者とその家族、学生、院生、研究者らを支援してこられました。傘寿を迎える現在も、毎月の医療政策学校、年2回の合宿セミナーと、後進の指導に活躍されています。

この度、本稿の『医療政策学校 No.3』投稿と同時に、『創発』への転載を申し出たところ、快くご了解いただきました。この場を借りて心から御礼申し上げます。

(かわぐち けいこ 本学教授)