

私の職場とそれを取り巻く状況

海老名宜陽

非日常的な世界、イレギュラーな生活。それは2020年の2月頃から現れ始めた。その時私は大学4年生。就職活動が終わり、卒業論文も提出を終え、あとは卒業旅行に行くだけ、という大学生活で最も充実した瞬間を迎えるはずだった。卒業論文の口頭質問も終わった頃、ニュースでコロナウイルスという単語を目にする機会が増えた。それから世界中にウイルスが蔓延したのは、ほんの一瞬の出来事だった。友人と行く予定だった2週間のイタリア旅行は、旅行会社からキャンセルの連絡があったため中止となった。今後の人生で10日間以上の旅行に行くことができる機会などあるのだろうか。キャンセルの連絡があったときは、とても残念だったことをよく覚えている。

私が残念がっていたその当時のイタリアは大変な危機に瀕していた。それからもうすぐ一年が経とうとしているが、このエッセイを書いている2020年の12月もなお、イタリアでは多くの人が外出の制限を余儀なくされている。さらに、いち早くワクチンの接種を開始したイギリスではウイルスの変異体が確認され、間もなく世界中でも確認されるようになった。これらのことは、この混沌はまだまだ終わりそうにないことを物語っている。

今世界中で起きている状況というのは、間違いなく極めて異質で、イレギュラーなものである。世界史を振り返るとペストやインフルエンザの流行など、似たような事例はあったが、ここまで全世界で同時に発生し、かつそのことを世界が自覚していた例というのはないだろう。この意味において、今生きている私たちは人類が誕生してから一度も経験したことのない事態に直面しているのだ。

私は卒業旅行のない春休みを過ごした後3月に大学を卒業し、4月から

新社会人として大学の事務職員という仕事を始めた。大学の事務と言うと、一日中パソコンの前に座り、毎年変わらない定型業務を繰り返すという印象があるかと思う。私の配属されている学部事務室に関して言えば、その印象は大きく間違えていない。基本的な業務は前年に行った業務を忠実に繰り返すというもので、そのほとんどの内容が歴代の前任者によってマニュアル化されている。私の仕事はマニュアルに書かれている内容をこなすのみだ。大学職員が AI に取って代わられる職業の筆頭と言われているのもうなずける。何も考えず、唯々諾々とルーティンワークをこなしていればそれでよかったのだ。

だがしかし、その安寧も今では崩壊してしまった。コロナウイルスがあらゆる定型業務に変化を余儀なくさせたからだ。現在の私の職場では、このコロナウイルスのもたらした混沌によって、事務職の本領とも言えるルーティンワークはほとんど機能していない。コロナウイルス感染症によって生じた混乱は、一個人である私にとっても絶大なものとなった。

今にして思えば、学生最後の春休みに私が卒業式に出席することができなかったことは、事務職にもたらされていた混沌をはっきりと物語っていたのだ。2020年3月に行われる予定だった私の学年の卒業式は中止となった。その理由は、卒業生にその保護者など多くの出席者が一堂に会する式典というのは、集団感染が発生するリスクが大きいと判断されたからだ。当時学生であった私は、その判断に異論はなかったし、息子の晴れ姿を拝めず残念がる母を除けば、何も困ることはなかった。だが、大学職員となった今になって分かったことは、毎年開催していた卒業式が無くなるというのは大変な事態であるということだ。何の因果か、学部事務室に配属された私に任された業務の一つが卒業に関する業務であった。そこには当然卒業式に関する内容も含まれている。昨年度、卒業に関する業務を担当していた私の前任者は、卒業式が中止になった場合の前例などない中、その職務を果たしたのだ。それは大変なことであっただろうし、私もまたその事態に直面している。

私にとって辛いのは、平時の様子というものを知らないことだ。通常、業務を覚える際は、まず基本的な規則を学ぶことから始まる。そしてその

基本知識を基にして初めて、応用的な業務がこなせるようになる。しかし、私が配属されてからというもの、基本的な規則を学ぶことのできる機会というのは本当に少ない。それはマニュアル通りに進んでいる業務の方が少ないという状況があるからだ。

例えば、私の勤務先の大学では、今年度の春学期において、例年行われる学期末の筆記試験が実施できなくなるということがあった。これは、学生と教員が教室に集まって試験を実施するというのが危険だと判断されたからだ。試験の一律禁止の代替措置として、全ての科目において期末レポートを課するという方針が取られた。このことは今までに例を見ない事態であったため、当然マニュアル等には対処方法は載っておらず、自分たちで考えて対応しなくてはならなかった。

基礎的な情報を知らない中で、前例のない応用的な業務に対応しなくてはならないという状況には、とても辛いものがある。何故なら、新規に作成される応用的な業務というものは、既存の業務を基にして設計されることが多いからだ。例えばコロナウイルス感染症拡大のような、未知の事態の下でも対応可能な新しい業務を設計する場合、何もない白紙の状態から設計するのではなく、今までに実績がある業務に一部手を加えるような形で設計されることが多いのだ。先ほどの期末試験中止に伴う期末レポート実施の例でも、実は対応自体はごくあっさりとした様子だった。というのも、筆記試験が一切ないということは今までになかったが、一方で期末レポート自体は平時からごく普通に行われることであったからだ。つまり、前代未聞のケースとは言え、実際の運用にあたっては、期末レポート実施科目に対して今まで行ってきた業務をすべての科目について適用すればよいというだけのことだったのだ。したがって、今まで試験に関する業務に携わってきた職員にとっては、既存のノウハウに少し手を加えて応用を利かせれば対応自体は可能な問題だった。だがそれは業務の基礎を知る人間にとっての話であって、無知な新入職員にとっては極めて難解な問題であった。

現在のイレギュラーな状況というのは、今述べたような理由から、基本的な情報が平時以上に求められている状況なのだと思う。そのため、基本

的なことを知らない新人の私にとって、基本業務を学ぶというのは、平時以上に重要なことであるのだ。だが、それらの業務を、経験を通じて体得できる機会はほとんどない。それは基本業務が行われることが少ないからだ。そのため、今の状況下で未経験の基本業務を学ぶ方法は、マニュアルを読むか、前任者や先輩職員に教わるかのいずれかしかない。だが、半年間勤めてみて、今の状況下ではそのどちらも難しいということがよくわかってきた。

まず、マニュアルを読むという方法について、これはそもそもマニュアルの性質上難しいのではないかと思う。おそらく、マニュアルというものは、学校でいうところの教科書のようなものなのだろう。つまり、必要な情報は確かに記載されているかもしれないが、それをただ読むだけで書かれている内容を理解できるとは限らないのだ。もしそれが可能なら学校の先生は存在していないか、数がずっと少ないだろうし、私の職場はどうにAIがほとんどの業務を遂行しているだろう。つまり、マニュアルはその読み方を教える指導者がいて初めて真価を発揮するものなのであって、それ単体で機能するものではないのだ。

次に、先輩職員に教わるということについてだが、こちらも現状は難しそうなどころがある。こちらは一般的に実現が難しいというよりは、コロナウイルスに伴う混乱のせいで難しくなっている側面が強いものだと思う。つまり、職場の先輩方も私と同様、未知の事態に対処するために忙しいのだ。先輩職員は私よりも情報を多く知っているとはいえ、コロナウイルスによってもたらされた混乱については等しく無知である。なので、とてもではないが後輩にじっくり教えている暇などないのだ。したがって、マニュアルに学ぶことも、人に教わることも難しい現状があるため、私はなかなか仕事の基礎を覚えるのに苦戦している。

このように仕事の基礎、つまり平時はどのように働いているのかという情報、を学ぶ機会が乏しい現状があるのだが、それらを知らない影響は想像以上に大きい。先ほどは、前例のない新たな業務を行う際におけるそれらの重要性を述べたが、平時の情報というのはもっと業務全般にわたって広く求められるものなのだ。私が今の仕事を始めて痛感したことは、仕事

で求められる一般常識というものは、いわゆる常識、教養のようなものよりも、その職場では普段どのように働いているかという、その職場における常識を指すことの方が多いということだ。つまり、私が大学で学んだ心理学の理論やカウンセリングの知識が仮に無かったとしても業務上困ることはないが、穴あけパンチがどの棚にあるかを知らないと仕事にならないのだ。他にも、学生が提出した休学願を今までは何色のファイルに綴じていたのかということや、授業に関するアンケートを回収する段ボール箱のサイズは日通の6号でよいのかといった、極めて些末で幅の利かない情報を知らないという場面がとても多い。もちろん今まで身につけてきた教養のような、一般的な場面で効果が発揮される知識が全く役に立たないということではないのだが、いわゆるローカルルールのな、極めて特異的で局所的な情報が求められる場面の方が圧倒的に多いように感じる。これに関しては実際に業務をこなしていくなかで身につけていくより他ない、慣れの問題でしかないのだが、今の状況では普段の業務が行われることは稀であるため、その慣れに要する時間がとても長くなっている。

以上の内容を踏まえて私が指摘したいのは、以下の二つの点である。一つは現在のイレギュラーな状況では、今までやってきた定型業務と、そのノウハウを活かして新たに作られた応用的な業務とが混在しているという点。もう一つは、そのような現状に対応できるのは、今までのレギュラーな状態を知っている者だけなのだという点だ。特に後者については、レギュラーを知っているからイレギュラーに対応ができるのであって、レギュラーを知らない立場からするとこれは大変なことである。今の私は、九九を知らないまま割り算に挑もうとしているようなものだ。そんな状況が、私の職場に広がっている。

以上が私の職場とそれを取り巻くコロナウイルスの影響の概観である。就職後、約一年が経過したが、社会人としての生活は想像以上に大変だというのが、その正直な感想である。何よりも辛いことは、大学を卒業するまでの20年余りで身につけてきたスキルや能力をほとんど活かすことができていないということだ。この一年は自分の無能さを痛感し続ける日々

だった。これからは少しずつでもいいので、自分の持つ能力や特性、教養を發揮しながら業務に励むことができるように精進していきたいと思う。