

## 4. ポカミスの哲学と不器用さを包む公共性

### 弱さの露呈としてのケアレスミス

勤務先や家庭で、人生のどこかで私たちはケアレスミスを犯す。文字の入力を、正しい漢字を、メールの宛先を間違える。大切な予定を忘れてしまう。こうした「ポカミス」は、誰にでも起こりうる。しかしながら、そんなポカミスの本質は単なる「注意不足」ではない。それは曖昧で混乱しやすく、記憶と注意が散漫になりがちな存在であるという、人間の構造的な弱さであり、ポカミスの発現はその弱さの顕名でもある。

このような弱さに対し、私たちは二通りの対処法を取ろうとする。一つは、「注意力を高めること」であり、もう一つは「仕組みで補うこと」である。しかしながら、注意力というのは案外当てにならない。むしろ人間の側を“完璧な機械”として矯正しようとするほど、歪みは増す。人間の側を変えるよりも、「人間の弱さを前提に制度を設計する」こと。ここに、私は“公務員的なもの”の思想の本質が宿っていると感じる。

### 不完全さを支えるフォーマット

たとえば、ポカミスを減らすために「メールは宛先よりも先に本文と添付を」「声に出して読み上げて確認を」といったルールを設ける。あるいは「蛍光ペンを使って視覚的に注意を促す」「ミスを見逃しやすい書類はパソコン上だけでなく紙で確認する」など。こうした工夫はすべて、“注意力”という不確実な能力ではなく、“環境”に頼ることでミスを減らそうとする営みだ。

さらに、ミーティングのメモ一つをとっても、苦手な人は苦手である。書いているつもりでも、後から見返すと何も役に立たない、ということがある。これは当該本人の「理解力が低いから」ではない。何を拾い、何を残せばいいかの構造が共有されていないからである。できる者の論理で相手を責めても仕方がない。

その場合に有効なのが、「フォーマット化」という考え方である。つまり、あらかじめメモに書くべき項目を決めておく。日時、目的、関係者、決定事項、次のアクション。そうした「型」に沿って記録することで、内容のばらつきを抑える。これが手堅さであり、ある種の“公務員的技術”でもある。記録のフォーマットは、理解のフォーマットであり、共有のフォーマットでもあるのだ。

### 「できる人の属人性」を越えてゆく思想

日本社会の多くの現場では、仕事が属人的に回っている。ベテランの“あうんの呼吸”に依存し、新人は「見て覚えろ」と言われてきた。つまり、知識や手順が制度化され