

4-3 人の情報処理過程とヒューマンエラー：

(Ⅲ) 行為選択の失敗

行為選択の失敗の典型は、「状況に適していない行為を選択する」といった思考の誤り（ミステイク）です。ここでも、知識や経験の不足に起因する知識ベースミステイクと、早合点や思い込みによるルールベースミステイクの二種類があります。

【例1】 1977年1月のストックホルム上空で発生した突然の急降下の原因は、尾翼前縁に付着した氷がもたらした尾翼失速だったのですが、「この突然の急降下は、主翼の失速が起こっているからである」と解釈したパイロットは、昇降舵を下げることによって姿勢を立て直そうとしました。ほんとうに主翼失速が起こっていたなら昇降舵を下げるという行為は正しい選択なのですが、このとき実際に起こっていたのは（当時はよく知られていなかった）尾翼失速であり、それに対処するには、昇降舵を上げる必要があったのです。すなわち、この事例で起こった行為選択の誤りは、未知の現象であるがゆえの知識不足がもたらした知識ベースミステイクです。

【例2】 1978年3月、スリーマイル島原子力発電所において ECCS が作動してしばらくした頃、加圧器の水位計は「一次冷却系に大量の水がある」ことを示しているように見えるのに、他の計器は「炉心圧力が低い」ことを示しているように見えたときがありました。このときオペレータは、加圧器の水位計が示す「一次冷却系に大量の水がある」という情報のみにとらわれ、他の計器が示す「炉心圧力が低い」という情報との不整合が何を意味するかを考えないまま ECCS を停止させました。これは、得られた情報の一部だけを見て「このままでは完全満水になる」と早合点し、それにもとづいて行為を選択したものであることから、ルールベースミステイクです。

状況が求めている行為があるにもかかわらず、「その行為を行う必要はない」と判断するといったものも行為選択の失敗です。その背景には、状況に潜むリスクの過小評価が関与している場合があります。

【例3】 これは筆者（稲垣）の実体験です。パソコンにはさまざまな重要な情報が記録されています。締め切りを控えて執筆中の論文や本あるいは報告書の原稿もあれば、数日後に迫った講演のために改訂を重ねているスライドもあります。さまざまな連絡がメールでやり取りされている昨今、記録として残しておかなければならない重要なメールが数十通単位で毎日増えていく状況はあたりまえのようになっています。これらの記録情報がふとした拍子に消滅する事態など、想像したくはありません。しかし、定期的にバックアップを取っておくことが大切であることは頭ではわかっているにもかかわらず、「急ぎの仕事をいくつも抱えている場面で、手間のかかるバックアップなどに時間や労力を割いてはおれない」とばかりに、パソコンを酷使し続けることがあります。しかし、そのようなときに限って、パソコンは不具合を起こすものです。突然、画面が凍りつき、ユーザーの身も心も凍りつくことになります。