

## 4-4 人の情報処理過程とヒューマンエラー：

### (IV) 行為実行の失敗

---

行為実行の失敗の代表的なものに、スリップ（正しく選択された行為を実行しようとする段階で、意図した行為と違うことをしてしまう誤り）があります。ブレーキペダルとアクセルペダルを踏み間違ったり、エレベータに乗ったとき、後から走って来る人のためにドアを開けておいてあげようとして、「閉」のボタンを押してしまったりするのは、いずれもスリップの例です。ここでいうスリップは、厳密にはスキルベーススリップ (skill-based slip) とよばれます。人の行動のうち、感覚器官からの情報にもとづいて、無意識的かつ円滑に行われる日常的な行動や熟練の域に達した（思考が明示的に関与しない）行動をスキルにもとづく行動あるいはスキルベースの行動 (skill-based behavior) とよびますが、そこで起こる行為実行の誤りがスキルベーススリップです。乗っ取り型エラー、記述エラー、モードエラーなどがあります。

【例1】（乗っ取り型エラー：capture error） 筆者（稲垣）は、土曜日は自宅から車で20分ほどのところにある昔なじみの精肉店に買い物に行きます。10年近く前に転居したためずいぶん遠くなってしまったのですが、品質の高さと品揃えのよさだけでなく、良心的な店の人たちに惹かれているためです。あるとき、そのお店で買い物を済ませて車に乗り込んだとき、「ここまで来たのだから、久しぶりにこの近くのガソリンスタンドに寄っていこう」と考えました。さて、人気の高い精肉店であるがゆえに、駐車場への車の出入りはひっきりなしです。タイミングを見計らいながら道路へ出た瞬間、「しまった」と思いました。ガソリンスタンドへ行くなら駐車場を左方向へ出なければならないのですが、いつものように右方向に出てしまったのです。つまり、そのときに行うべきであったのは「駐車場を出て左へ向かう」という行為であったのですが、それがふだん実行している「駐車場を出て右へ向かう」という行為によって置換された（乗っ取られた）のでした。

【例2】（記述エラー：description error）これからバスに乗って出かけなければならないときに、筆者（稲垣）は準備にまでどって少し遅くなってしまいました。足早に歩いているうちにようやくバス停が見えてきたが、なんと、もうバスが来ているではありませんか。「これを逃すと大変」と走りに走ってようやく最後の乗客として乗り込み、座席に腰をおろしてほっとしたのもつかのま、行き先を告げる車内アナウンスに愕然しました。私が乗るべきバスではなかったのです。バスの後方に眼をやると、私が乗るはずだったバスが今まさにバス停に到着しようとしているところでした。これは、「〇〇行のバスに乗らなければならない」と頭の中で意識（記述）して行動すべきところを、「バスに乗らなければならない」という不完全な記述に従って行動したことによる失敗です。

【例3】（モードエラー：mode error） ストラスブール空港に着陸しようとしていたエアバス A320 機が空港手前の山に激突した事故において、パイロットはコンピュータに降下角 3.3 度を指示したつもりでいましたが、実際には降下率 3,300 フィート／分を指示していました（「人と高度技術システムのミスマッチ」および「レベル 1 の状況認識の失敗」の項をご参照ください）。コンピュータへの指示を入力する装置は降下角入力モードになっているはずと想定していましたが、その装置は、実は降下率入力モードになっていたためでした。意図したモードではないことに気づかないままそのモードを選択するのがモードエラーです。

日頃から何度も行っているために、ほとんど意識せずに遂行できる慣れた作業をしているときに、誰かに話しかけられたり頼まれごとをされたりして、その作業を一時的に中断したとしましょう。その作業を再開したとき、「やったつもり」で実は「やっていない」といった手順の欠落や失念が起こることがありますが、これがラプス（lapse）です。

【例4】 依頼された原稿の締め切りを 1 時間後に控え、筆者（稲垣）は、最後の仕上げに集中するため、決して電話には出ず、メールのチェックも原稿を完成させるまでは控えておこうと心に決め、パソコンに向かって原稿を推敲していました。しかし、どうもしっくりこないパラグラフがあります。それを書いたり消したりしているうちに、ふと気の利いた表現が頭に浮かんだのです。「すばらしい。これで決まりだ。あとは原稿全体の内容を表すキーワードを表紙にいくつか書き加えれば完成だ。まずは忘れないうちにパラグラフを書いてしまおう」と喜びいさんでキーボードを叩きながら半分あたりまで書き込んだとき、来客のノックが聞こえました。さすがに居留守を使うことができず、応対をする事になりました。5分ほどで用件は片付き、続きを書こうとしたのですが、「これで決まりだ」と思った表現がどうしても思い出せません。「思いついたときにメモをしておけばよかった」と、5分間の中断の悔しさを噛み締めながら格闘し、ようやく懸案のパラグラフを完成させました。時計を見ると締め切り時刻までまだ 10 分残っています。編集部の担当者宛に、辛抱強く待っていてくれたことへの謝意の文面とともに原稿をメールで送って「やれやれ、これで一件落着」とばかりに後片付けをしていると、担当者から「キーワードをお知らせいただきたいのですが」との連絡が入りました。来客による中断で記憶があやふやになった文章を思い出そうと悪戦苦闘している間に、キーワードを書き込むという手順が念頭から消えてしまったのでした。

行為実行の失敗のなかには、「いま、やらねばならないことが何か」は明確にわかっている、与えられた時間のなかではそれが実行できないというタイプもあります。たとえば、「それを実行するには少なくとも 10 秒かかるが、いまの状況で私に与えられている時間は 5 秒しかない」といった場合です。このようなとき、その人が意図した行為が実行できなかったとしても、「すべきことをしなかった」（オMISSION）としてその人を非難するのは適切ではありません。「本来なら実行に 10 秒かかることを 5 秒でせよ」といわれても、そのようなことができる人など誰もいないからです。人の能力限界に起因する失敗は、ヒューマンエラーとはよばないのがふつうです。