

## 4 人の情報処理過程とヒューマンエラー

人の日常生活は知覚・状況理解・行為選択・行為実行の反復です（図1）。知覚とは、目や耳などの感覚器官を通して外部から入手した情報を脳の中枢で処理することをいいます。また、状況理解とは、知覚のステップで得られた情報が何を意味しているかを理解することです。さらに、行為選択とは、直面している状況への対応に必要な行為を選択することを表します。そして、行為実行とは、行為選択のステップで決めたことを実行に移すことです。

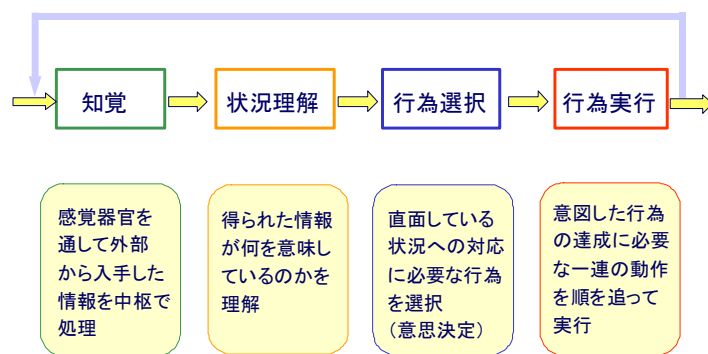


図1 人の情報処理過程

人の能力には限界があります。そのため、知覚・状況理解・行為選択・行為実行の過程でさまざまな失敗をします。たとえば、見るべきものを見落とししたり、早合点をしたり、すべきことをしなかったり、しなくてもよいことをしたりします。状況にそぐわないこれらの不適切な行為やそれをもたらした思考の誤りをヒューマンエラーといますが、知覚、状況理解、行為選択、行為実行の失敗のすべてがヒューマンエラーということではありません。「その人の能力の範囲内にあり、ふつうならできるはずのことが、何らかの原因や背景要因のためうまくできなかったといったタイプの失敗」をヒューマンエラーとみなすのが一般的です。このことを踏まえながら、知覚から行為実行に至る情報処理過程において人はどのような失敗を起こすのかを具体的に見てみましょう。