

4-1 人の情報処理過程とヒューマンエラー：

(I) 知覚の失敗

知覚の失敗の典型に、見損ねる、聞き落とすといったものがあります。注意が散漫になっていたり、ぼんやりしたりしているときに起こりがちです。

- 【例1】 筆者（稲垣）の実体験からの例です。いったん大学から帰宅したものの、どうしても今日中に処理しておかねばならない仕事が残っていることを思い出したため、車で大学に戻ることにしました。いま戻ったとしても、使える時間は正味2時間しかありません。オフィスに着いてからの段取りを考えながら運転しているうちに、数百メートル先にオフィスのあるビルが見えてきました。そこではっと気がついたのですが、いまここにいるということは、大学構内のループ道路（優先道路）に合流する地点を通り過ぎていることとなります（図1）。そこでは一時停止をしなければならなかったのですが、停止した記憶がありません。考えごとに没頭するあまり一時停止交差点を見落としたのでした。

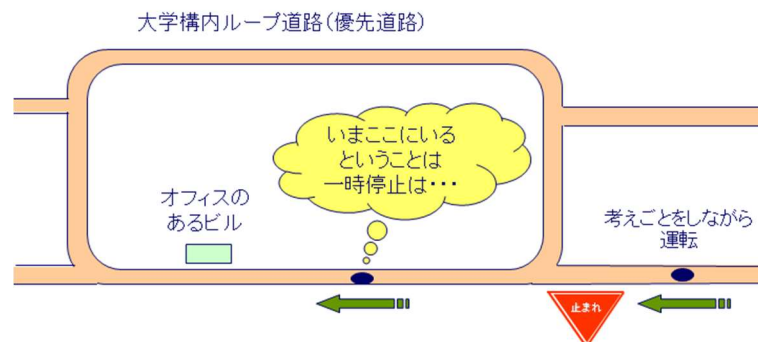


図1 一時停止交差点の見落とし

長時間順番待ちをしているうちにつぎの予定が気になり、焦りが出て来た頃、ようやく自分の名前がよばれたと思って受付にいったら、実はまだよばれていなかったという経験はないでしょうか。このように、実際には見えたり聞こえたりするはずのないものが見えたり聞こえたりしたように感じる場合がありますが、これも知覚の失敗です。これは、「もうそろそろ、かくかくしかじかの情報が出てもいい頃だ」といったトップダウンの情報処理が引き起こす現象です。つぎのような実例があります。

- 【例2】 航空機は、管制官からの「Cleared for takeoff（離陸を許可する）」というこ

とばを待つて離陸滑走を始めることになっていますが、離陸許可がまだ得られていないのに、「Cleared for takeoff」といわれたと勘違いして離陸滑走を始めてしまうことがあります。たいていは、自分で誤りに気づいて離陸を中止したり、別の航空機が気を利かせて対応してくれたりして、ふつうは大事には至りません。しかし、1977年3月、スペインのテネリフェ空港で発生したケースでは、悪天候のなかでの長時間にわたる待機を経てようやく離陸の順番が回ってきたボーイング747が滑走路端で離陸許可を待っているうちに、管制官からの「Cleared for takeoff」が聞こえたような気になって離陸滑走を開始してしまいました。そして、偶然まだ滑走路にいた別のボーイング747に衝突し、583人もの死者を出す大惨事になりました。

なお、高齢化などによる視覚・聴覚機能の衰えに起因する「見えない」「聞こえない」といったタイプの知覚の失敗も考えられますが、これはヒューマンエラーではありません。見えない、聞こえないという現象がその人の能力の範囲外で起こっており、知覚できなくて当然だからです。システム設計者は、人に情報を伝えるための表示や音・音声、誰にでもよく見え、聞こえるものかどうかを確認しておく必要があります。