

## “Dr. ジャン・シーのヒューマンファクター研究室”

## No. 12 〈 気のゆるみ 〉

タイトル：それで終わりじゃないよ！

## 【事例】

水位計の点検作業を終え、漏えい確認も無事終わったためホッと一安心しました。本来は作業終了後速やかに弁開閉タグを取り外さなければなりませんでしたが、主作業を無事に終えたことにより、安心しちょっとした気のゆるみが出てしまい、タグの回収を忘れてしまいました。（同行していた班長に指摘されハッとさせられました。）

## 【ヒューマンファクターの視点から】

ヒューマンエラーの代表格に「し忘れミス（Lapse：ラプス）」があります。「し忘れる」理由は多々ありますが、本事例では、作業の主要部分（水位計の点検・復旧作業）を終えたとたん、全てが終了した気持ちとなり気を緩めてしまったことが、し忘れを誘発した理由です。例えば、コピー後に原紙を回収し忘れることも同様の原因により発生するヒューマンエラーです。このような、作業の主要部分直後の失念は、「ほっとしたとき」や「あわてているとき」に多発します。

残念ながら、作業の主要部分直後の失念への切り札的対策はありません。「作業の主要部分直後の付随的な作業ステップは失念される」という前提で作業の特質に応じた対策を組み合わせ、トラブルを防止することが望めます。

具体的な対策案として

- ・ **作業の主要部分を最後に持ってくる**  
主要部分が最後にあれば、直後の作業ステップがなくなるため、し忘れを防げる
- ・ **フル・プルーフを徹底する**  
最後を実施せずに先に進もうとするとアラートが出たり、別の作業に就けない仕組みに設計する
- ・ **最後の部分をチェックする管理的仕組みを作る**  
チェックリストの活用

これらは比較的有效な手段と考えられます。ヒューマンエラーが起こることを前提として、それに気付かせるための対策と言えます。

人は作業の主要な部分が終了すると、誰しもホッとします。しかし、ホッとすると付随的な作業を忘れがちです。このような人間の特性を受け入れた上で、付帯作業まで確実に行うよう注意しましょう。

**一人ひとり最後まで気を抜かず、チームで付帯作業まで確実にに行えているかフォローし、  
確実な作業を実現しましょう。**

参考：ヒューマンエラー第2版：小松原明哲（丸善）