

“Dr. ジャン・シーのヒューマンファクター研究室”  
No. 13 〈 作業中断 〉

タイトル：作業の中断が間違いを招く！

【事例】

配線の結線チェック作業中に電話がかかってきました。会話に意識を集中してしまい、電話を終えて作業を再開する際、どのステップまで進めていたか分からなくなりましたが、作業ステップをさかのぼって確認するなどせずに作業を再開した結果、次に行う予定だった手順をスキップしてしまいました。

【ヒューマンファクターの視点から】

作業中に割り込み行動（事例では電話での会話）を行うと、作業に戻った時に、勘違いや誤った状況認識が発生しやすくなります。作業中断後の再開という場面には大きなリスクが潜んでいます。

作業を中断した時どこまで作業したかを記憶だけに頼っていると、記憶（特に短期記憶）の特性から中断ポイントを忘れてしまいがちです。なお、短期記憶は保持期間が数十秒程度の記憶であり、保持時間だけではなく一度に保持される情報の容量の大きさにも限界（ $7 \pm 2$ 個程度）があることが特徴です。そのため、記憶だけを頼りにすると、再開すべき作業ステップが分からなくなり、手順を飛ばしてしまうなどヒューマンエラーを起こしてしまうのです。

作業を中断しなければならなくなったら、再開時に中断時の状況が分かるように、「どこまで終了したか」「どこから再開するのか」について目印やメモを残すなどで手掛かりを残しておくことが重要です。また、目印を残せなかった時や残すのを忘れてしまった場合は、なんとなく「ここからだろう」というあいまいな記憶に頼って再開せずに、手順を最初に戻って再確認を行うことでヒューマンエラーを防止しましょう。

作業を中断するときは、再開時にステップを間違えないための目印を残しましょう。また、作業の再開ポイントがあいまいになってしまったときは手順を最初に戻って再確認しましょう！