



“Dr. ジャン・シーのヒューマンファクター研究室”

No. 19 〈記憶の頼りなさ〉

タイトル： 記憶はあてにならない！

【事例】

運転員は、当直長からバルブを開けるよう指示がありましたが、運転員は、簡単な作業だったためメモを取りませんでした。現場に着き、「開けるのはこのバルブだったな」と、あいまいな記憶に頼ったため、開けるバルブを間違えてしまい、警報が発報しました。

【ヒューマンファクターの視点から】

人の記憶には、「長期記憶」と「短期記憶」の2種類があります。「長期記憶」は、いつも使う情報・意味のあること・強い印象を受けた事柄で固定される記憶であり、忘れにくいものです。その反面、「短期記憶」とは、忘れやすい記憶です。一般的に、人間は一度に記憶できる量が少なく、約18秒後には90%を忘れてしまうと言われています。また、別の行動で記憶が上書きされ、消えやすい性質のもので、「簡単なことだから」とか「すぐ終わるから」といった理由で記憶に頼ってはいは、エラーを引き起こす原因となります。

このようなエラーを防ぐ有効な手段の一つに、記憶の外部化というものがあります。外部化とは、自分の中に残すのではなく、メモ等で記録に残すことです。メモ等と作業対象を照合して作業を行うことで、記憶違いを無くす方法があります。記憶した情報を「外部化」することは、自分の記憶を整理することが出来る面でも有効です。

また、「情報の外部化」を確実に実施するためには、習慣づけのための取り組みが重要です。メモを取りたいときに筆記用具が無ければ記録も出来ないので、常に、簡単な筆記用具を持ち歩く（or身に付ける）こと。また、上司がメモを取るように声かけをする等も重要なポイントです。

「記憶」よりも「記録」して、確実に作業を実施しましょう。

以 上