

Contents 目次

はじめに	1
第1章 心理学からヒューマンエラーを見る	6
1. 心理学について	6
心理学とはどんな学問か	6
「視れども見えず」	7
応用研究へのシフト	9
2. 情報処理特性とヒューマンエラー	10
情報を獲得する過程とヒューマンエラー	11
視覚情報の獲得：錯視という現象	12
視覚情報の獲得：誘目性	13
視覚情報の獲得：盲点という欠損	14
聴覚情報の獲得：音源定位について（腹話術効果）	15
刺激への順応：変化の少ない刺激を処理しないこと	16
3. 記憶とヒューマンエラー	18
記憶の三過程	18
記憶の種類（1）保持時間と正確さ	18
記憶の種類（2）覚えるとき、思い出すとき	21
記憶によるヒューマンエラーを防ぐために	22
4. 感情とヒューマンエラー	24
感情をコントロールする方法	25
5. 適性検査とヒューマンエラー	30
適性検査はどのように活用されているか	34
囲み記事 「視れども見えず」の研究	41

第2章 過去の事故事例から学ぶ	46
1. テネリフェ航空機衝突事故	46
事故のあらまし	46
事故の原因	49
2. 信楽高原鉄道列車衝突事故	52
事故の背景	52
事故のあらまし	53
予兆	54
事故の原因	55
事故後の対応	57
まとめ	57
3. 横浜市立大学医学部附属病院患者取り違え手術事故	59
事故のあらまし	59
事故に至るわかれ道	64
事故のその後	69
4. JR西日本福知山線脱線事故	72
事故のあらまし	73
伊丹駅を出発してから事故発生まで	77
運転士のこと	79
事故直前、運転士は何をしていたか	80
日勤教育とはなにか	83
事故後に起こること	86
事故以降のJR西日本の取り組み	87
司法における事故の扱い	92
過失を裁くことについて	96
検察審査会の強制起訴について	97
困み記事 マクドナルド異物混入騒動	99

第3章 事故が起こった後を考える	108
1. 事故調査の難しさ①～コメット連続墜落事故から	108
2. 事故調査の難しさ②～事故後のインタビュー	114
事故後のインタビューで気をつけるべきポイント	115
3. 事故調査の難しさ③～大川小事故地裁判決から	122
15時半以降に具体的な危険を予見できていた？	127
三角地帯への避難は適切ではなかったか	130
裏山に避難すべきだった？	131
後知恵を含む判断のバイアスについて	131
4. ヒューマンエラーと法律	134
「ながら運転」に関する罰則の強化	142
「あおり運転」に関する罰則の強化	143
責任追及と原因追究について	145
捜査と調査の比較	146
捜査と調査の関係	148
事故調査機関	149
被害者の支援	150
■ 困み記事 ■ 東日本大震災の当事者の一人として	152

第4章 ヒューマンエラーを掘り下げる	170
1. 安全とはなにか、安心とはなにか	170
安全と安心について考える	170
安全とはなにか、安心とはなにか	171
安全を安心に結びつける	173
東日本大震災から学べる安全、安心	176
一般の人が考える安全、安心	179
「安全状態」のジレンマ	182
「安全教育」のジレンマ	183
「安全活動」のジレンマ	185
三つ目の安心	187
2. 成功とはなにか	188
成功とはなんだろうか？	188
成功事例から学ぶヒューマンエラー対策	189
必然の成功、偶然の成功	192
3. 現場を見る～違和感をもつために	194
心理学者、現場を見る	198
対策が難しい現場	204
■ 囲み記事 ■ 振り込め詐欺	210
あとながき	217