

エンパシー（共感）と 医療安全



"Empathy map" (2012) by visualpun.ch is licensed under [CC BY-SA 2.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/).

広島大学
保健管理センター

日山 亨
(ひやま とおる)

COI 開示

研修に関連し、
開示すべき COI 関係にある
企業等はありません

はじめに

- ・ コミュニケーションにおける**エンパシー**（共感）の重要性が話題となっています。
- ・ 病院側の対応や医師の発言内容に不満があり訴訟となった事例をみていきながら、**エンパシー**（共感）について一緒に考えてみましょう。

1. エンパシーとは

2. 訴訟事例（2事例）

3. 不満を持っている患者（家族）への対応

1. エンパシーとは

2. 訴訟事例（2事例）

3. 不満を持っている患者（家族）への対応

エンパシー (Empathy) とは

たとえ、意見や関心の合わない他者であっても、
その人の感情や経験などを理解しようと、
自発的に習得する能力

シンパシー (sympathy)...

自分に近い感覚を持つ相手に対し、感情とともに
内側から自然に湧いてくる同情のこと

1. エンパシーとは

2. 訴訟事例（2事例）

3. 不満を持っている患者（家族）との対応

事例1

(東京地裁、平成16年11月11日判決)

3度目の〇〇〇 事件



イメージ画像

【患者】 Aさん（60歳代、男性）

【経過】 H15. 6月

脳出血術後の後遺症（右片麻痺、失語症）のリハビリ目的で
B病院入院中。

C看護師：Aさんの尿道カテーテル交換のため、ベッドを上げる。

突然、ベッドの頭側の壁にフックにぶら下げる形で
設置してあった**吸引ビン**が落下（ガラス製、2.3kg）

→Aさんの**頭を直撃**

→頭部に**2cmの切創、出血**

この**事故前にも吸引ビンが2回落下**することあり

患者家族が**改善の申し入れ**していた



イメージ画像

【患者】 Aさん（60歳代、男性）

【経過】 H15. 6月

脳出血術後の後遺症（右片麻痺、失語症）のリハビリ目的で
B病院入院中。

C看護師：Aさんの尿道カテーテル交換のため、ベッドを上げる。

突然、ベッドの頭側の壁にフックにぶら下げる形で
設置してあった**吸引ビン**が落下（ガラス製、2.3kg）

→Aさんの**頭を直撃**

→頭部に**2cmの切創、出血**

この**事故前にも吸引ビンが2回落下**することあり



イメージ画像

患者側

吸引ビンの設置・管理が不適切

請求：**500**万円

【患者】 Aさん（60歳代、男性）

【経過】 H15. 6月

脳出血術後の後遺症（右片麻痺、失語症）のリハビリ目的で
B病院入院中。

C看護師：Aさんの尿道カテーテル交換のため、ベッドを上げる。

突然、ベッドの頭側の壁にフックにぶら下げる形で
設置してあった**吸引ビン**が落下（ガラス製、2.3kg）

→Aさんの**頭を直撃**

→頭部に**2cmの切創、出血**

この**事故前にも吸引ビンが2回落下**することあり



イメージ画像

裁判所
の判断

患者には何ら落ち度がない

慰謝料：**15**万円

この事例のポイント

少し、エンパシーが
足りなかったようです...

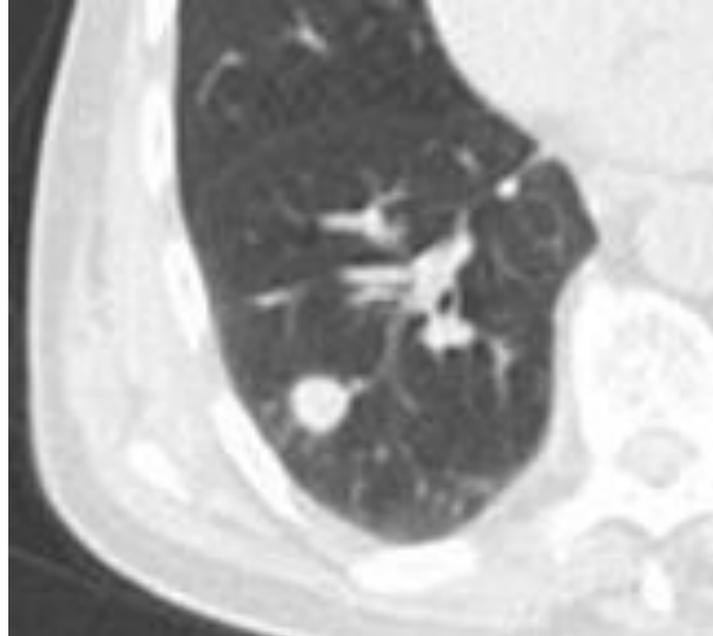


イメージ画像

事例2

(東京地裁、令和3年7月12日判決)

悪くなるのは自己責任 事件



イメージ図



【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】

H27年2月：B病院にて大腸癌の手術

H27年9月：多発肝・肺転移判明→抗癌剤治療開始

H28年9月：がん縮小のため、抗癌剤中止

H29年7月：肝転移再発→抗癌剤治療再開

H30年4月（70歳代前半）：

C医師に、しびれ、冷え、ふらつきがあること伝える



頭部MRI撮影の指示

C医師

【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】

もう抗癌剤はもう寿命縮まっても、
いいかなって。

抗癌剤治療中止を申し出る。

じゃふらつき、頭のMRIもなしにします
かー。

やらないってことになるとう然悪くなるっ
てことになっちゃうんで。
だけどじゃやらないって言う選択の中で、
検査をどこまでするかっていうメリットが
どこにあるかというところは考えなければ
いけないですよー。



C医師

【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】



今日ね、頭のMRIとCTを入れておきますので撮りっぱなしでお帰り下さい。

分かりました。

悪くなるのはもう自己責任ということで、よろしくお願いいたします。



C医師

【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】

B病院を相手取って、
C医師に **ドクターハラズメント**が
あったなどと訴える

損害賠償請求165万円

【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】



患者の不安をあおった

やらないってことになると当然悪くなるってことになっちゃうんで。

だけどじゃやらないって言う選択の中で、検査をどこまでするかっていうメリットがどこにあるかというところは考えなければいけないですよー。



C医師

【患者】 Aさん（S21年生まれ、男性）



【経過】

患者を突き放すような 言い方をした

悪くなるのはもう自己責任ということで、
よろしくお願いいたします。



C医師

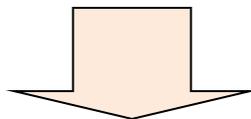
あなたが裁判官なら、
どう判断する？

裁判所の判断

ドクターハラスメントがあったとは認められない

- ・ B医師は、抗癌剤治療の中止を希望した患者に対し、抗癌剤を中止すると予後が悪化することを説明した上で、患者の希望を尊重して抗癌剤治療を中止し、また、頭部MRI撮影も行った

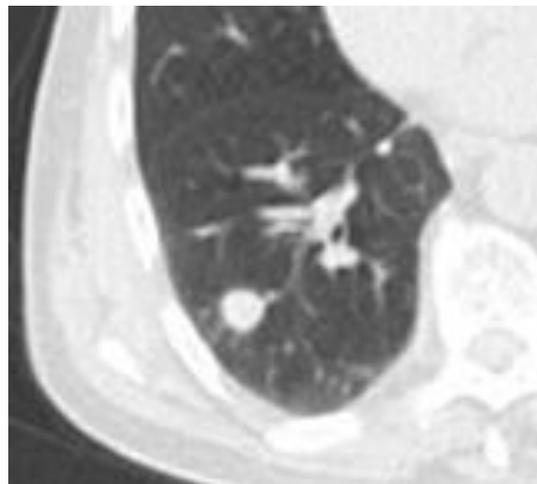
患者を突き放したとはいえないし、
患者に無理やり抗癌剤治療を継続させようとしたとも認められない



患者側の請求棄却（B病院側勝訴）

この事例のポイント

少し、エンパシーが
足りなかったのでしょうか…



イメージ図



1. エンパシーとは

2. 訴訟事例（2事例）

**3. 不満を持っている
患者（家族）への対応**

HEART アプローチ

English with Emma: Customer Service English: The H.E.A.R.T Approach.

<https://www.youtube.com/watch?v=1W5BkPNsdQ><https://www.youtube.com/watch?v=1W5BkPNsdQ>

H E A R T

English with Emma: Customer Service English: The H.E.A.R.T Approach.

<https://www.youtube.com/watch?v=1W5BkPNsdQ><https://www.youtube.com/watch?v=1W5BkPNsdQ>

Hear 聞く

E 最後まで相手の話を聞きましょう

A ポイント：途中、さえぎらない

R

T

H ear 聞く

E mpathize 共感する

A 相手の気持ちを理解して、
共感をしめしましょう

R ポイント：これが大切！

T

H ear 聞く

E mpathize 共感する

A pologize 謝る

R
T どこに責任があるのか、まだ、
はっきりしない時は、
不快感を与えたことについて
謝りましょう

H ear 聞く

E mpathize 共感する

A pologize 謝る

R eact 対策する

T 同じことが起きないように
再発防止策を講じましょう

H ear 聞く

E mpathize 共感する

A

改善が必要なことについて
ご指摘いただいたことに
感謝しましょう

R

T hank 感謝する

くわれぐれも

H	傷
U	つ
R	け
T	る

Hate 嫌う

Upset 取り乱す

Reject 拒絶する

Threaten 脅す

とならないように！

医師のエンパシースコアが高いと

- **患者が感じる診療への満足度が上がる**

(Keshtkar L. Ann Intern Med 177:196-209, 2024)

- **2型糖尿病患者の心血管イベントを減らす**

(Licciardone JC. JAMA Network Open 7:e246026, 2024)

- **慢性疼痛患者の疼痛を軽減する**

(Howick J. J R Soc Med 111:240-252, 2018)

エンパシースコアが高いと

<医療スタッフ>

- ・バーンアウトが減る

(Wilkinson H. Burn Res 6:18-29, 2017)

ところで、
エンパシースコアが
高い診療科は？

高い

診療科	JSEスコアの違い
総合診療科	4.39
外科	3.78
産婦人科	3.08
精神科	2.88
病理科	2.27
小児科	1.69
脳神経外科	0.95
救急科	0.46
内科	0 (Ref.)
泌尿器科	-0.68
耳鼻咽喉科	-1.29
整形外科	-1.82
麻酔科	-2.57
リハビリテーション科	-2.6
放射線科	-3.05
形成外科	-3.36
眼科	-3.41
皮膚科	-4.27

低い

JSE:
Jefferson Scale of
Empathy

高エンパシースコアと関係する因子

- **女性**
- **管理職**
- **小規模病院勤務**
- **子どもがいる**

低エンパシースコアと関係する因子

- **年齢上昇**

患者さんへの説明用紙なども
患者さん目線で！

エンパシーを忘れずに！

今日のまとめ

1. エンパシーとは

2. 訴訟事例（2事例）

3. 不満を持っている患者（家族）への対応

エンパシー (Empathy) とは

たとえ、意見や関心の合わない他者であっても、
その人の感情や経験などを理解しようと、
自発的に習得する能力

シンパシー (sympathy)...

自分に近い感覚を持つ相手に対し、感情とともに
内側から自然に湧いてくる同情のこと

1. エンパシーとは

2. 訴訟事例（2事例）

3. 不満を持っている患者（家族）との対応

事例1

(東京地裁、平成16年11月11日判決)

3度目の〇〇〇 事件



イメージ画像

【患者】 Aさん（60歳代、男性）

【経過】 H15. 6月

脳出血術後の後遺症（右片麻痺、失語症）のリハビリ目的で
B病院入院中。

C看護師：Aさんの尿道カテーテル交換のため、ベッドを上げる。

突然、ベッドの頭側の壁にフックにぶら下げる形で
設置してあった**吸引ビン**が落下（ガラス製、2.3kg）

→Aさんの**頭を直撃**

→頭部に**2cmの切創、出血**

この**事故前にも吸引ビンが2回落下**することあり



イメージ画像

裁判所
の判断

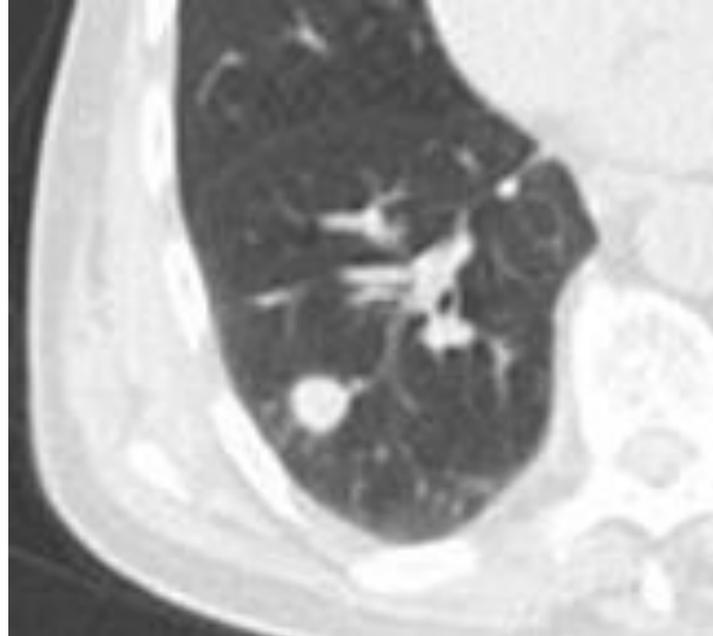
患者には何ら落ち度がない

慰謝料：**15**万円

事例2

(東京地裁、令和3年7月12日判決)

悪くなるのは自己責任 事件



イメージ図

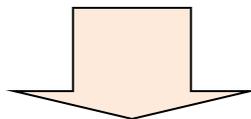


裁判所の判断

ドクターハラスメントがあったとは認められない

- ・ B医師は、抗癌剤治療の中止を希望した患者に対し、抗癌剤を中止すると予後が悪化することを説明した上で、患者の希望を尊重して抗癌剤治療を中止し、また、頭部MRI撮影も行った

患者を突き放したとはいえないし、
患者に無理やり抗癌剤治療を継続させようとしたとも認められない



患者側の請求棄却（B病院側勝訴）

1. エンパシーとは

2. 訴訟事例（2事例）

**3. 不満を持っている
患者（家族）への対応**

**H
E
A
R
T**

H ear 聞く

E mpathize 共感する

A pologize 謝る

R eact 対策する

T hank 感謝する

最後に

エンパシー

漢字で表現

遠派視意

沿端思惟

円波支異



より良い医療のために
がんばりましょう

画像 : Free Stock Photo

young doctors lined up isolated over white background Category

<https://www.freestock.com/free-photos/young-doctors-lined-isolated-white-background-33722983> Image used under license from Freestock.com