

病院や診療所で「患者様」という呼び方を見直す動きが広がっている。「様」呼称は医療界が「患者中心の医療」に軸足を移す流れの中で普及したが、「違和感がある」などの理由から、「さん」呼称に戻すケースも増えている。医師に無理な要求を突き付ける「モンスターペイシエント（怪物患者）」を誘発したとの反省もあるようで、呼称を考へることが、患者と医療従事者の関係のあり方を問う契機になっている。

京都大病院（京都市）で二〇〇六年九月から〇七年五月にかけて、一つのプロジェクトが進行した。「患者様」という表現で統一していた呼び方を、一斉に「患者さん」に変更した。

待合室での呼び方はもちろん、看板や掲示物から、置いているパンフレット、ホームページ（HP）に至るまで、「患者様」という表現をすべて書き換え、院内で流す案内放送用のテープも録音し直した。

患者の呼び方

直接的なきっかけは〇六年九月の院内協議会の討議。病院長や各診療科部長ら幹部が集まる会議で、患者の呼び方が

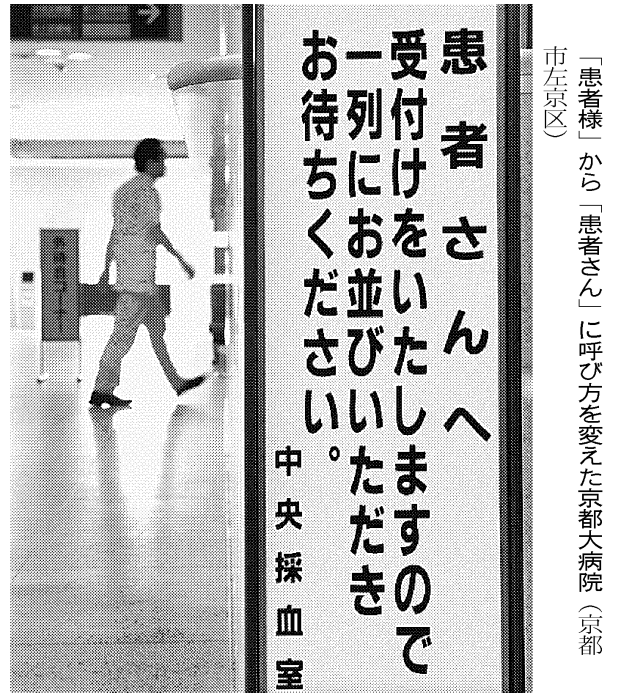
▼患者呼称に関する厚生労働省指針 厚生省は二〇〇一年十月、国立病院・療養所向けに「医療サービスの質の向上に関する指針」をまとめた。この中の「職員の接遇態度や言葉づかいの改善」の項目で、「患者には、原則として姓（名）に『さま』を付するよう求めた。留意事項として「診療や検査等、諸般の状況に応じ、適宜ほかの呼称方法を用いる」との記述も盛り込み、具体例として「さん」を挙げている。

様からさんへ揺り戻し

議論では職員らへの暴力や暴言が多発していることも呼称見直しを求める理由の一つとして挙げられた。「呼び方が直接の原因とは言えないが、立場をこさらに強調して周囲に迷惑のかかる言動や振る舞いを助長している可能性はあるのではないか」。

厚労省が「様」推奨もともと「患者様」という呼称は〇一年に厚生労働省が出した指針が普及の引き金になった。「原則姓（名）に様を付ける」よう求めたことで、患者本位の医療やサービス向上の一環として導入する医療機関が増えたとされる。

医療機関の中には、スタッフの教育のために企業研修会社が実施している「患者接遇



「患者様」から「患者さん」に呼び方を変えた京都大病院（京都市左京区）

患者さんへ

受付をお待ちいただきますので、お立ちください。

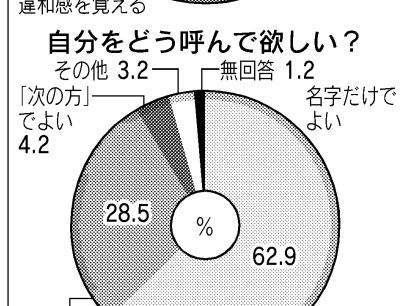
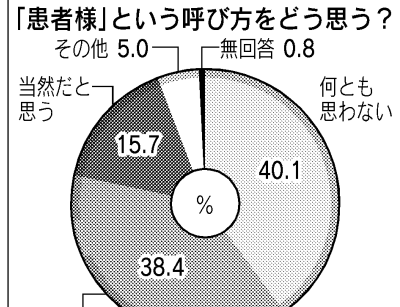
中央採血室

集中治療室では安全性に影響も

患者呼称に関する議論は意外なところにも波及している。東京医科大学病院（東京・新宿）では、手術後の患者の状態を見る集中治療室（ICU）での呼称が問題になった

た二〇〇三年、看護師らから「番号で呼ぶのは失礼」との声が上がった。そこで「田中さん」のように個人の姓に「さん」を付ける呼び方に切り替えたところ、今度は医師らから異論が出たという。

「このベッドの人はこういう病状」と対応させて覚えていたので、看護師から「〇〇さんの血圧が……」と言われてもとっさに誰だか分からない。安全性にも影響しかねないと感じた」と打ち明ける。議論の末、「三番ベッドの田中さん」など「番号＋名前」に落ち着いた。小沢医師は「これが正しいという結論は出せないが、ICUのような特殊な状況では、安全性を優先するという考え方もあるのではないか」と話す。



（注）歯科医師向け雑誌「アポロニア21」2003年6月号より。全国の患者1000人対象

違和感／対等に話せぬ

暴力・暴言の多発も一因

同診療所は〇六年十一月、全員に議論の経緯と診療所の考えを説明した六ヶの文書を配布。院内の掲示とHPでこの方針を公表した。

逆効果になる恐れ 医療機関が患者を「様」付けか、それとも「さん」付けで呼んでいるかを数量的に把握できる確たる統計はないが、各種アンケート調査では、安易な「様」の導入に異論を唱える傾向もみられる。

医師や医学生が患者とのコミュニケーションを学ぶための「模擬患者」を派遣している民間団体の東京SP研究会（東京・豊島）の佐伯晴子代表は「患者の呼称は、その病院が目指す医師と患者の関係や、地域における病院の役割などについてよく議論し、みんな納得の上で決めるのが本来の形だ」と指摘する。