

患者さんの呼称についてお知らせ

患者さんの名前に「様」をつける「様」呼称は医療界における「患者中心の医療」「接遇改善」の流れの中で一時普及し、当院でも「様」呼称を採用した経緯があります。

しかしその後、「違和感がある」「よそよそしさを感じる」「患者に様をつけるのは日本語としておかしい」との意見、さらに一部の人の「誤った権利意識」「過剰なお客様意識」を助長し診療に影響を及ぼしているとの指摘が相次いで起こりました。

その結果、「さん」呼称に戻す医療機関が多くを占めるようになりました。

当院においても、患者さんと医療者が対等な関係で向き合い、よりよい関係構築のため、患者呼称を「患者さん」に統一することといたします。

- ① 「患者さま」の呼称は「患者さん」に統一します。
 - ▼「利用者様」は「利用者さん」に統一します。
 - ▼「ご家族様」は「ご家族」もしくは「ご家族の方」に統一します。
- ② 文書上で個人名を表記する際の敬称については、特に制限を設けません。
 - ▼患者宛郵便物、診療情報提供書、個人へのメール返信等は社会常識に照らし合わせ「様」を使用します。
- ③ 院内放送、口頭での呼び出し、院内掲示物、ホームページ、パンフレット、一般向け文書等の表記は「患者さん」に統一し、順次更新してまいります。

令和5年10月1日

くまもと県北病院 病院長

参考資料

1. 医療現場における「様」という呼び方は「国立病院・診療所における医療サービスの向上に関する指針」の中、「患者との接遇態度や言葉遣いの改善」の項目で『患者の呼称の際、原則として姓名に「さま」をつけることが望ましい』という通達があり、全国的に広まった。(平成13年 厚生労働省)
2. 「患者」という名称は「患ったもの」という意味であるため、この言葉に尊敬語である「様」をつけるのは日本語として問題がある(平成18年京都大学病院)
3. 患者へのアンケート調査によると「患者さん」で十分という意見が7割に上る(平成19年朝日新聞)
4. ホテルにおける客と従業員との関係とは異なり、患者と医療者は対等な関係であるべき(平成21年群馬保険医新聞)