

患者「様」呼称を患者「さん」呼称へ

2020.1.20

病院や診療所で「患者様」という呼び方（呼称）を見直す動きが普及しています。

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おこりました。

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。当院の患者さんからも「患者様」の呼び方を改めた方が良いとの意見があります。また、すでに診療現場では「さん」が使われている状況です。

以上を踏まえ、患者さんと病院は対等の関係にあるべき、との観点に立ち、病院として統一した基準を下記のようにします。

ご理解のほど宜しくお願いいたします。

1. 「患者様」という呼称は「患者さん」に統一する
「患者の〇〇（固有名称）様」は「患者の〇〇（固有名称）さん」に統一する
「患者の皆様」は「患者の皆さん」に統一する
2. 文書として個人名に関わる際の使用は特に制限しない（患者宛郵送文書、診療情報提供書、個人へのメール返信など）
3. 掲示物、看板、一般向け文書、印刷物等の「患者様」記載は順次改める

谷津保健病院

参考資料

1. 医療現場における「〇〇様」という呼び方は、「国立病院・療養所における医療サービスの質の向上に関する指針」の中、「患者との接遇態度や言葉使いの改善」の項目で、『患者の呼称の際、原則として姓名に「さま」を付することが望ましい』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「患った者」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 西日本新聞）
4. アンケートの結果、職員・患者とも「さん」の方が身近で親しみを感じる、という意見が多かった（平成 19 年 朝日新聞）
5. ホテルにおける客と従業員との関係とは異なり、患者と医療者是对等な関係であるべき（平成 21 年 群馬保険医新聞）