

### Q あなたは医療機関(病院・診療所)でどのような呼ばれ方をされたいですか？(複数回答あり)

「苗字」

605人

代表的な理由  
人として接してくれていると感じる

「患者さん」

176人

代表的な理由  
「様」扱いだたと所詮客商売をしていると感じ、信頼できない

「番号」

142人

代表的な理由  
個人情報かわからない形で呼ばれたい

「その他」

53人

代表的な理由  
携帯電話などで呼び出してほしい

「患者様」

39人

代表的な理由  
サービス業として当然

# 親近感のある呼ばれ方が支持される 個人情報の配慮に言及する声も多い

医療機関はそれぞれの方針により、来院者の呼び方が「患者さん」や「患者様」に分かれている。ほかにも名前や番号など、呼び方の選択はいくつもある。そこで今回は、どのような呼ばれ方がいいのかと、その理由を聞いてみた。

呼ばれ方については「苗字」がダントツ。次に「患者さん」、僅差で「番号」と続き、「患者様」と呼ばれたいと回答した人はごく少数に限られた。

「苗字」と答えた理由としては、「人として接してくれていると感じる」「親近感がわく」「医療者と対等な立場という感じがする」「きちんと認識されることで、医療機関側の姿勢に信頼がもてる」などがあつた。

「患者さん」の理由では、「個人情報に配慮しながらも、親しみがもてる」「患者様は仰々しすぎる」「医療費を負担して医療サービスを受けても、『様』扱いだたと所詮客商売をしていると感じ、信頼できない」といった回答が見られた。

「番号」では、「個人情報かわからない形で呼ばれたい」「金融機関のようなシステムがいいから」「苗字だと同じ人もいるが、番号はかぶらないから間違えにくい」「知人がいた場合、医療機関にいると知られたくないから」などの理由があつた。

「患者様」と呼ばれたい人は、「サービス業として当然」「敬意をもって呼んでほしい」「呼ばれ方でそのスタッフが丁寧かどうか分かる」などと考えているようだ。

「その他」を選んだ人からは、「携帯電話などで呼び出してほしい」「苗字がわかりやすく感じもしいが、取り違え等を防止するために番号と二重で呼ぶのが望ましい」など、医療機関への提案があつた。

◆病院の通信簿とは  
会員数30万人、1日平均アクセス数2万件を誇るマンモスサイト。匿名の患者アンケートから待ち時間、医師の印象、看護師の態度、待合室の快適度など、医療機関を15項目ごとに5段階評価し、「レーターチャート」にまとめてネット上に掲載。日本人になじみの深い通信簿形式で注目を集める。  
http://www.tushinbo.com/