

平成 21 年 5 月 29 日

報道関係各位

東京都世田谷区太子堂 2-7-2
株式会社 QLife

「患者様」も「患者さん」も不人気、名前付きが一番
「御待史」は、医師同士なら良いが、業者から呼ばれるのは“違和感”
病院での好ましい呼び方、呼ばれ方を調査

日本最大級の病院検索サイトを運営する株式会社QLife(キューライフ/本社:東京都世田谷区、代表取締役:山内善行)は、『医師が望む呼称…患者・医師・業者の人間模様アンケート調査』の結果を発表した。外部のインターネット・調査パネルを使って、30歳以上の開業医・病院勤務医の合計300人から回収したもの。

呼称はコミュニケーションの第一歩。相手をどう呼びたいのか?自分はどう呼ばれたいのか?医療機関での医師による、对患者、对業者、对他医師それぞれの関係性構築の様子を探った。

調査結果によると、9割の医師は患者を「名前で呼びたい」とし、「患者様」が良いと考える医師はほとんどいない。そして逆方向、つまり患者からの呼ばれ方では、「名前」を望む医師も開業医・若年層には多いものの、全般的には単なる「先生」が好みであることが分かった。

なお、医療業界の慣習である「御待史」などの特別尊称(脇付)に関しては、業者から使われる場合は半数が違和感を覚え、16%は“止めてもらいたい”とする。ただし医師同士ならば自然だと感じる人が多い。この傾向は「女性」や「眼/耳鼻咽喉系」「精神科系」に強く、こうした属性の医師の方が、専門職意識が高いのかもしれない。

1) 患者は、「〇〇さん(〇〇=名前)」と呼びたい

“「患者様」は違和感ある”と新聞紙上などで批判されて、「患者さん」に戻す病院が増えるなど、「患者の呼び方」は医療現場で揺れている。ところが「患者様」も「患者さん」も、診察室内では不人気だった。特に「患者様」が好ましいとする医師は、ゼロに近い。

そして 89%の医師が、患者を「名前」で呼びたいと考えていた。患者を“個別事情を持ったひとりの人”として、コミュニケーション構築を目指す様子が伺える。

2) 患者からの呼びかけは、名前でなく、単なる「先生」が好み

一方で「患者から、自分はどう呼ばれたいか」を聞いたところ、66%が単に「先生」が良いと答えた。名前付きで「〇〇先生（〇〇＝名前）」と呼ばれたい医師は、全体では28%。ただし30代や開業医層に限れば39%、37%と少なくない。科目別では産婦/泌尿肛門系や精神科系に「名前」派が多く、よりデリケートな診療を行う機会が多い医師ほど、患者と近い関係性を構築しようとしている様子が伺える。

3) 業者からの「御待史」尊称には、半数が“違和感”

次は、業者からの呼称だ。医療業界では、書面上などでは「●●先生 御待史」と、尊称に脇付（わきづけ）が添えられることが多い。“先生”だけでは敬意を表し足りない、とされる。ところが当の本人達は、51%がこれに“違和感”を感じ、16%は“できれば止めてもらいたい”と思っていることがわかった。50代以上の層に限定しても約40%の人で違和感が消えない。当該カルチャーに数十年浸っても4割が慣れないということは、不自然な慣習であるといえるだろう。

4) 医師同士の「御待史」なら、やや自然

同じ特別尊称を使われる場合でも医師同士ならば、違和感を覚える人が43%に減る。プロ同士として尊敬の念が自然ということだろうか。あるいは紹介状を書く際など、自身では対処できない責任を謹んで他人に委ねる謙譲の意味合いが込められるからだろうか。特に「女性」や、「眼/耳鼻咽喉系」「精神科系」に、業者ケースと比べた時の減少幅が大きく、より専門職意識が強く現われた。

● 詳細な調査報告書、ならびに本調査に関連の記事は、下記をご参照ください。

『円滑会話のための、医師への呼びかけ方』

<http://www.qlife.jp/square/hospital/story4644.html>

『「御待史」？何それ、どう読むの？』

<http://www.qlife.jp/square/hospital/story4653.html>

<株式会社 QLife の会社概要>

会社名 : 株式会社 QLife (キューライフ)

所在地 : 〒154-0004 東京都世田谷区太子堂 2-7-2 リングリングビル A 棟 6F

代表者 : 代表取締役 山内善行

設立日 : 2006年(平成18年)11月17日

事業内容 : 健康・医療分野の広告メディア事業ならびにマーケティング事業

企業理念 : 生活者と医療機関の距離を縮める



サイト理念：感動をシェアしよう！

URL : <http://www qlife.co.jp/>

本件に関するお問い合わせ先：

株式会社 QLife 広報担当 山内善行

TEL : 03-5433-3161 / E-mail : info@qlife.jp
