

「患者様」と呼ばない病院

平成 25 年 11 月

沼尾 利郎



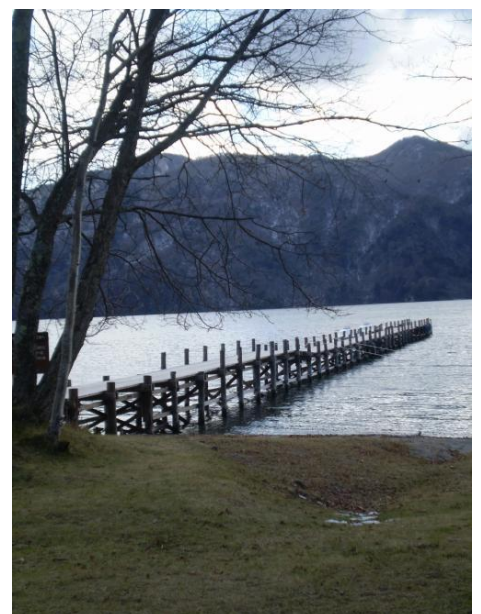
夏の終わりの休日に、日光中禅寺湖畔にある旧イタリア大使館別荘を訪れました。湖畔には明治中頃から昭和初期にかけて多くの大使館別荘が建てられ、「夏には外務省が日光に移る」と言われるほど国際避暑地として発展したそうです。ヨットやマス釣りなどを楽しんだ外国人た

ちの避暑生活の様子は敷地内にある歴史館に数多く展示されており、豊かで美しい自然の中でゆったりとした時間を過ごした当時のことがよく実感されます。別荘は著名な建築家で外交官でもあったアントニン・レーモンドの設計によるもので、昭和3年に建てられ平成9年まで歴代の大使が使用していました。地元の特産である杉の板と皮でデザインされた横縞や市松模様の外壁、杉皮だけの内装、竹を使用した竿縁の中の渦巻き状の杉皮貼りなどが建物の大きな特徴であり、テラスにある籐椅子に腰かけて眼前の湖水や空を眺めていると、1日中でも座っていたいような居心地の良さが感じられました。

中禅寺湖畔の建物で思い出深いのは、今はなき日光プリンスホテルです。湖に向かって長く伸びた栈橋や広い芝生越しに見渡せる湖水の景色、よく手入れされた木々の中に点在する小ぶりのコテージなど、家族や友人たちと訪れるたびに季節ごとの美しいシルエットを見せてくれました。

「あの頃は子供たちも小さくて、妻もまだ…」などと感傷に浸りながら湖岸を歩いていくと、犬を連れた人たちに何

度も出会いました。犬の種類や大きさは様々ですが、旅先にまで連れてくる飼い主にとって犬はもはや「ペット」という呼び名はふさわしくなく、「立



派な家族の一員」という存在なのでしょう。犬の態度もどこか堂々としており、家族として自己主張をしているかのように見えました。

呼び名といえば、当院が「患者様」という呼び方をやめて「患者さん」という呼称に改めてから1年が経ちました。「患者様」呼称は医療界における「患者中心の医療」の流れの中で普及しましたが、「違和感がある」「よそよそしさと冷たさを感じる」「患者に様をつけるのは日本語としておかしい」などの理由から、最近では「さん」呼称に戻す医療機関が増えているのです。患者アンケートでも「患者さん」で十分という意見が7割を占めており、患者・医療者ともに「さん」の方が身近で親しみを感じるという意見が大半でした。さらに、「患者様」は一部の人の「誤った権利意識」や「変なお客様意識」を助長している、との指摘もあります。「ホテルやお店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であるべき」という意見なのです。当院では医療現場の意見を十分に考慮した上で「さん」呼称にした訳ですが、文章での「患者様」の使用は特に制限していません。実際、「音楽家」という呼び名がふさわしい場合もあれば「ミュージシャン」という呼び名がしっくりくることもあるように、言葉は意思疎通の道具に過ぎないのでその時のコミュニケーションが円滑に進む言葉を選択すればよいのでしょう。「肝心なのは言葉ではなく心の持ち方と実際の行動である」と言われればその通りなのですが、言葉の問題は決して小さなことではないと思うのです。

自然も患者さんも敬意をもって丁寧に接すべきものであり、効率性や合理性だけで対応すべきでないのは当たり前です。静寂な湖畔でゆったりと過ごした晩夏の避暑地には日本のリゾートの原点といった風情の心地よさがあり、「丁寧に時間を使うと丁寧な人生が残る」という言葉が思い浮かんだ夏の終わりの午後でした。