



## Vol.11 病院をめぐる、変化と挑戦と

つまり、お呼び出し的なシーンでは「様」、対面して呼びかけのシーンでは「さん」と使い分けていました。呼び方が問題ではなく、患者への向き合い方が問われているのだと思います。

結局、「さん」で呼んでいる、以前と何も変わっていない、ととらえる人もいるかもしれませんが、こうした患者に対する接し方の模索は、多くの医療従事者や関係者の意識改革や改善を育んだのではないかと思います。

確かに、病院は変わってきています。昔は、診察で待たされる。投薬で待たされる。支払いで待たされる、の三重苦でした。具合の悪い人、病人が行くところなのに待つ、待たされるのが当たり前でした。

**病**院が変わってきています。「3時間待って3分の診察」は、過去のものになったのでしょうか？

変わってきていると感じた私の体験と友人から聞いた話を書きます。

### 問われているのは患者への向き合い方

数年前、患者をどのように呼ぶかが話題になったことがありました。患者「様」と、様付けて呼ぶのがいいだろうと、しばらくは患者の名前に様をつけて呼んでいた時期がありました。

現在は、多くのところで「さん

で呼んでいます。敬称を変えたところで、そこに呼ぶ相手（患者）に対しての敬意が伴っていかねばかえって慇懃無礼（いんぎんぶれい）です。

また、呼ばれる側（患者側）としても診てくれる先生から「様」で呼ばれることに抵抗があると感じる人が多かったようです。取って付けたようなアンバランスな感じ、です。

先日行った病院では、受付などパブリックスペース＝不特定多数の人がいる場所での呼び方は「様」で、診察時に診察室＝プライベートに近い場所では先生も看護師さんも「さん」で呼んでいました。

る清掃スタッフに声をかけて尋ねていました。

「紹介状を持ってきたのですが、どこへ出したらいいのでしょうか？初めて来たので場所がわからないんです」

すると、清掃スタッフは「ここでお待ちください。すぐに担当者を呼んできます。座ってお待ちください」と言って、担当者との仲介役をきっちり務めていました。まるでこのエッセイに書いてと言わんばかり、絵に描いたような場面でした。

### 院長の気持ちが現れた「粋な計らい」

つい最近、病院でうれしいことがあったという友人の話が大変興味深く聞きました。その友人は持病があ



イラスト★ささきさとみ (http://blog.goo.ne.jp/satomi343)

り、定期的に通う病院があります。

その日、冬の寒い朝、いつものように病院へ行き、並びました。開錠まで玄関外に並んで待つのは厳しいなあと思いつつ立っていると、いつもと違うことが起きたというのです。

中から若い男性スタッフが出てきて、「再診でしたら中でどうぞ」と言って招き入れてくれました。すでに20人ほどがソファに座って待っています。

粋な計らいだと感心して、そのスタッフに「誰の指示なのですか？」と聞くとすかさず、「院長先生です。病院に来る方は具合の悪い方なのに、寒いところで待たせてはいけないということで」とやや誇らしげに説明してくれました。

さらに8時前になると「まだ2分ありますが、3列にお並びください」と再診受付機まで誘導してくれました。寒いところで待たされていたときは、ドアが開くとわれ先にと3台ある受付機に殺到したのですが、今回は皆穏やかに整然と並んでいます。これも効果のひとつだと思った、と。

聞けば、スタッフの出勤は午前7時から。寒い朝に1時間早く出勤するのは大変でしょう。病院としては時間外労働ですから経営的にも人件費がかさむことになります。でも、院長の患者への思いやりが伝わる英断だ、と私は感じました。

実は、友人は玄関外で待たされていたとき、壁に貼られた「理念」を読み、患者に寄り添うと掲げながら寒いところで待たせていいのか、と感じていたといいます。

院長の患者に寄り添う姿勢、その気持ちはスタッフ全員に伝わります。私を診てくれている病院は素晴らしいと感じたと、友人は興奮気味に話してくれました。

### 医師と患者、新たな関係づくりへ

医療の現場は、診察・治療する「医師」と診察・治療してもらう「患者」という上下関係になりやすいところ

です。

医師は確かに国家資格を持つ特殊な存在ですが、特権意識や居丈高（いたけだか）な態度も同時に感じてしまうのは患者側のひがみだろうか、と、そう思いながら病院へ行くのは決して愉快なことではありません。変えられるか？

この友人の話聞いたのと同じ頃、大学の医学部での仕事の依頼がありました。これから医師になる人に対しての教育の一端に参加できる機会です。

医師に限らず、その道の専門性と一般性をどちらも兼ねそなえることは容易ではないことは、いままでの経験からもわかります。難しいとは思いますが、初めから諦めていては何の進歩もない。

私にできることを精一杯やってみようと思いました。気持ち新たに、挑戦者として臨みます。

川崎 美紀 (かわさき・みき) オフィスリバー研修講師 <http://www.officeriver.biz>

国際線キャビンアテンダントとして10年乗務、2005年JALアカデミーのインストラクターとなる。同時に個人事務所・オフィスリバーを立ち上げ、2012年独立。2015年日本キャリア開発協会認定キャリアディベロップメントアドバイザー(CDA)の資格を取得。主に企業を対象に、ニーズに応じた研修を提案し提供。近年はビルメンテナンス・警備・ホテル・金融機関など各業界での研修実績を持つ。ビルクリーニングカレッジでは「おもてなしマナー」トレーナー講習を担当している。

