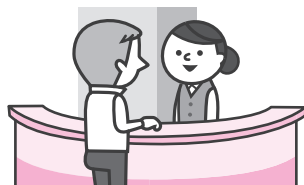


I 受付事務

1...総合案内窓口 (初診案内・道案内)

患者さんにとって初めて病院内で職員と接する場が総合案内です。ここでは、受診受付の仕方など、主に院内の様々な問い合わせを受けます。また、院内の案内だけでなく、交通機関の問い合わせなどを受けることもあります。東大病院では外来診療棟と入院棟の各玄関正面に専用ブースを設けて対応しています。



場面 / Situation ~ 外国人の患者さんが総合案内窓口を訪れました ~

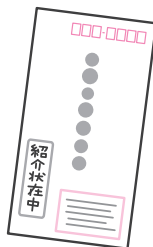
まずは**何も見ずに**音声を聞き、聞き取ることができたものにチェック(☑)を入れましょう。

- ☐ 事前に予約をしている
- ☐ 紹介状を持参している
- ☐ 予約がない場合は受診できないことがある
- ☐ トイレを探している
- ☐ 医師の内線番号を知っている

語彙 / Vocabulary

日本語を見て、瞬間的に英単語・フレーズ単位で英語が言えるように練習しましょう!

予約	アナ ポイントメント an appointment
受付	レジストレーション registration
紹介状	ア ムリファール ドキュメント a referral document
車椅子	ア ウィールチェア a wheelchair
受診票	ア レシイット a receipt
診察券	ア ペイシェント アイディー カード a patient ID card
呼び出しベル	ア ペイジャー a pager
外来診療棟	ズィ アウトペイシェント クリニック ウォード the Outpatient Clinic Ward
まっすぐ進む	ウォーク ストレイト walk straight
右(左)へ曲がる	ターン ムライト レフト turn right(left)



最重要フレーズ / Very Important Phrases

ハ ウ キャ ナイ ヘルプ ユー
+ How can I help you?
(どうなさいましたか?)

イズ ディス ユ ア ファースト ビジット ヒ ア
+ Is this your first visit here?
(当院で受診するのは初めてですか?)

プ リーズ ゴー トゥ カウンター ナンバー ワン フォー ムレジストレーション
+ Please go to Counter No.1 for registration.
(1 番カウンターで受付してください。)

重要ポイント / Useful Phrases

診療にかかる予約の流れを知らない患者さんに対し、できない可能性を丁寧に説明しましょう。



患者さんへの「共感」を示すフレーズはとても大切です。「できない」ことを伝えなければならない時には、こういったフレーズを挟みましょう。グッと丁寧さが増します。

+ おっしゃることはわかりますが...

アイ アンダー スタン ワ ッ ユーアー セーイニング
I understand what you're saying, but...

+ 予約がない場合は受診できないことがあります。

ユー メイ ノット ビー エイブル トゥ スィ ア ドクター
You may not be able to see a doctor without an appointment.

+ 受診する場合、紹介状と予約が必要です。

ユー ニード アナ ポイントメント アーンド ア ムリファール ドキュメント トゥ スィ ア ドクター
You need an appointment and a referral document to see a doctor.

初診案内

基本

- ☐
- どうなさいましたか？

How can I help you?

医師の診察を受けたいので
すが。*I'd like to see a doctor.*

どうすればよいですか？

What should I do?

予約の有無を確認する

- ☐
- 予約はされていますか？

Do you have an
appointment?

はい。

Yes.

受付の流れを説明する

- ☐
- 紹介状をお持ちですか？

Do you have a referral
document?

はい。

Yes.

- ☐
- 当院で受診するのは初めてで
-
- すか？

Is this your first visit here?



そうです。

Yes.

- ☐
- 1番カウンターで受付してくだ
-
- さい。

Please go to Counter No.1
for registration.

- ☐
- 番号札を取ってお待ちください。

Take a number and wait.



ありがとうございました。

Thank you.

バリエーション

車椅子を案内する

- ☐
- 車椅子を用意しましょうか？

Do you need a wheelchair?

受診できない可能性を伝える

- ☐
- 受診する場合、紹介状と予約が
-
- 必要です。

You need an appointment
and a referral document to
see a doctor.

- ☐
- 予約がない場合は受診できない
-
- ことがあります。

You may not be able to see
a doctor without an
appointment.

道案内

基本

再来受付機を案内する



再診受付はどこですか？

*Where is the counter for return
visits?*

- ☐
- 診察券をご用意ください。

Please keep your patient ID
card in your hand.

- ☐
- この機械に診察券を入れ、画面
-
- に従って手続きしてください。

Put your card into the machine,
and follow the instructions.

- ☐
- 受付が完了すると、受診票や呼
-
- び出しベルが出てきます。

When you finish, you will get
a receipt and a pager.