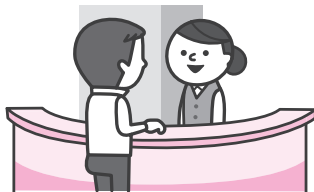


# I 受付事務

## 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、受付受付の仕方など、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。

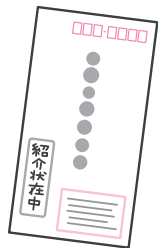


**場面** ~ 患者さんが総合案内窓口を訪れました ~

- 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

予約する	yùyuē 予約	ユイユエ
受付	jiēdàichù guàhào chù 接待处(挂号处)	ジェダイチュウ(グアハオチュウ)
紹介状	jièshào xìn 介绍信	ジェシャオシン
車椅子	lún yǐ 轮椅	ルンイー
受診票	guàhào piào 挂号票	グアハオピャオ
診察券	zhěnliáo kā 诊疗卡	ジェンリャオカー
呼び出しベル	hūjiào líng 呼叫铃	フウジャオリン
外来診療棟	ménzhěn dàilóu 门诊大楼	メンジェン ダーロウ
まっすぐ進む	zhí zǒu 直走	ジーゾウ
右(左)へ曲がる	xiàng yòu (zuǒ) zhuǎn 向 右(左) 转	シァン ヨウ(ズオ)ジュァン



### 最重要フレーズ

nín zěnmē le ?  
+ 您怎么了?

ニンゼンマラ?  
(どうなさいましたか?)

nín shì dì yī cì zài běnyuàn jiùzhěn ma ?  
+ 您是第一次在本院就诊吗?

ニンシー ディイーツー ザイベンユェン ジウジェン マ?  
(当院で受診するのは初めてですか?)

qǐng dào yī hào fúwùtái guàhào .  
+ 请到1号服务台挂号。

チンダオ イーハオ フウウータイ グアハオ。  
(1番カウンターで受付してください。)

### 重要ポイント

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…

wǒ míngbái nín suǒ shuō de , dànshì ...  
我明白您所说的, 但是…  
ウオ ミンバイ ニン スオ シュオ ダ, ダンシー…

+ 予約がない場合は受診できないことがあります。

méiyǒu yùyuē de huà , yǒushí wúfǎ jiùzhěn .  
没有预约的话, 有时无法就诊。  
メイヨウ ユイユエ ダ ホア, ヨウシー ウーファー ジウジェン。

+ 受診する場合、紹介状と予約が必要です。

jiùzhěn shí xūyào jièshào xìn hé yùyuē .  
就诊时需要介绍信和预约。  
ジウジェン シー シュイヤオ ジェシャオシン ホア ユイユエ。

## 初診案内

## 基本

- どうなさいましたか？

nín zěnme le ?  
您怎么了？



医師の診察を受けたいので  
すが。

wǒ xiǎng qù kàn yīshēng .  
我想去看医生。



どうすればよいですか？

wǒ gāi zěnme zuò ?  
我该怎么做？

## 予約の有無を確認する

- 予約はされていますか？

nín yǒu yùyuē ma ?  
您有预约吗？



はい。

yǒu .  
有。

## 受付の流れを説明する

- 紹介状をお持ちですか？

nín dài jièshào xìn le ma ?  
您带介绍信了吗？



はい。

dài le .  
带了。

- 当院で受診するのは初めてですか？

nín shì dì yī cì zài běnyuàn jiùzhěn ma ?  
您是第一次在本院就诊吗？



そうです。

shì de .  
是的。

- 1番カウンターで受付してください。

qǐng dào yī hào fúwùtái guàhào .  
请到1号服务台挂号。

- 番号札を取ってお待ちください。

qǐng qǔhào děngdài .  
请取号等待。



ありがとうございました。

xièxiè .  
谢谢。

## 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？

wǒ bāng nín zhǔnbèi lúnqǐ ba ?  
我帮您准备轮椅吧？

## 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。

jiùzhěn shí xūyào jièshào xìn hé yùyuē .  
就诊时需要介绍信和预约。

- 予約がない場合は受診できないことがあります。

méiyǒu yùyuē de huà ,  
没有预约的话，  
yǒushí wúfǎ jiùzhěn .  
有时无法就诊。

## 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？

fùzhěn guàhào zài nǎlǐ ?  
复诊挂号在哪里？

- 診察券をご用意ください。

qǐng zhǔnbèi zhěnlǎokǎ .  
请准备诊疗卡。

- 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。

qǐng jiāng zhěnlǎokǎ chārù zhè tái jīqì ,  
请将诊疗卡插入这台机器，  
ànzhào huàmiàn tíshì jìnxíng cāozuò .  
按照画面提示进行操作。

- 受付が完了すると、受診票や呼び出しベルが出てきます。

guàhào jiéshù hòu ,  
挂号结束后，  
huì chūlái guàhàopiào hé hūjiàolǐng .  
会出来挂号票和呼叫铃。

- 2階の待合スペースでお待ちください。

qǐng zài èr lóu děnghòushì děnghòu .  
请在2楼等候室等候。