

緊急対応

file・01 →44

1... 倒れている・状態の悪い患者さんに声を掛ける



どうしましたか？

ワ ッ ツ ッ ッ ロ ン グ
What's wrong?

聞こえますか？

キ ャ ン ニ ュ ー ヒ ア ミ ー
Can you hear me?

起きてください！

ゲ タ ッ プ
Get up!

▶横になってください。: Lie down.

歩けますか？

キ ャ ン ニ ュ ー ウ オ ー ク
Can you walk?

▶見える: see 感じる: feel

お名前は何ですか？

ワ ッ イ ズ ユ ア ネ イ ム
What is your name?

▶年齢: age 生年月日: date of birth

ご家族に連絡します。

アイ ウ ィ ル コ ン タ ク ト ユ ア ファ ミ リ ー
I will contact your family.



緊急対応

file・02 →45

2... 災害時に患者さんを誘導する



基本

離れてください！

ス テ イ ア ウ エ イ
Stay away!

▶こちらに来てください。: Come here.

私についてきてください。

フ オ ロ ッ ミ ー
Follow me.

スタッフの誘導に従ってください。

フ オ ロ ッ ズ イ イ ン ス ト ラ ク シ ョ ン ス
ギ ブ ン バ イ ザ ス タ ッ フ
Follow the instructions
given by the staff.

地震

先ほど太平洋で震度5の地震が発生しました。

ア レ ベ ル ファ イ ブ ア ー ス ク エ イ ク
A level 5 earthquake
ハ プ ン ド イ ン ザ パ シ フ ィ ッ ク
オ ー シ ャ ン
happened in the Pacific
Ocean.

▶5強: upper 5 5弱: lower 5

この建物は安全です。

ウ イ ア ー セ ー フ イ ン デ ィ ス
We are safe in this
building.

▶危険: not safe

落下物に注意してください。

ビ ウ エ ア オ フ フ ォ ー リ ン グ
Beware of falling
オ ブ ジ ェ ク ツ
objects.

▶割れたもの: broken objects

1…患者さんと話す

① 基本的なあいさつ

- はじめまして。 ナ イ ス ト ッ ミ ー チ ュ ー
Nice to meet you.

- おはようございます。 グ ッ モ ー ニ ン グ
Good morning.

- こんにちは。 ハ ロ ー
Hello.

- こんばんは。 グ ッ イ フ ニ ン グ
Good evening.

- お大事になさってください。 プ リ ー ス テ イ ク ケ ア
Please take care.

コラム3 マスクはとらずにアイコンタクトと大きな声で!

病院内では感染対策としてマスク着用が必要ですが、外国人の患者さんは、表情がわかりづらく口元が読めない、声が明瞭に聞こえないことで不安に感じやすいものです。アイコンタクトをとりながらはっきりと発声することは、とても大切です。



② 自己紹介する

- 私は看護師の伊藤です。 アイ ム ナ ー ス イ トウ
I'm nurse Ito.
▶ 薬剤師: pharmacist 療法士: therapist

- 今日は私が担当します。 アイ ム ユ ア ナ ー ス ト ッ デ イ
I'm your nurse today.
▶ "your" を挿入することで「(あなたの)担当である」ことを示すことができます。

- お名前は何とお呼びしましょうか。 ワ ッ ドゥー ユー ウォン ミー トゥ
What do you want me to call you?

コラム4 呼び名を尋ねてみましょう

患者さんとの間に、安心してコミュニケーションできる関係を築くことはとても重要です。自己紹介をした後に、次のような表現で、患者さんがあなたに何と呼ばれたいかを尋ねてみましょう。

Hi, I'm Todai Hanako, but you can call me "Hana." That's easy to pronounce, right? What do you want me to call you?

(私は東大花子です。ハナと呼んでくださいね。その方が発音が簡単でしょう? あなたのことは何とお呼びしたらよろしいですか?)



My name's William Smith. Please call me Bill like all my friends and family.

(私の名前はウィリアム・スミスです。私のことは、多くの友達や家族が呼ぶように、ビルと呼んでください。)



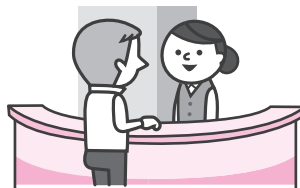
All right. Bill, will do.

(わかりました。ビルですね、次からはそう呼びします。)



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 ~ 患者さんが総合案内窓口に訪れました ~

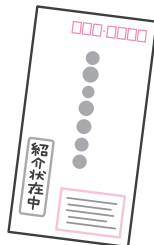
まずは**何も見ずに**音声を聞き、聞き取ることができたものにチェック(☑)を入れましょう。

- 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 ムリファーラル ドキュメント a referral document |
| 車椅子 | ア ウィールチェアー a wheelchair |
| 受診票 | アレシエート a receipt |
| 診察券 | ア ペイシエント 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 | スイ アウトペイシエント クリニック ウォアード 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せんが…

アイアンダースタンワット ユーアーセーイング
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イアドクター
ウィザアウトアナポイントメント
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ドア
ムリファーラルドキュメントトゥスイアドクター
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.

II 看護師

2-②…入院 (入院中の会話)

入院中は、毎日の患者さんの変化や、状態の確認が必要です。

状態に応じた対応が求められるため、患者さんに正しく指示内容が伝わっていることを確認しながら、コミュニケーションをとることが大切です。



場面 / Situation ~ 患者さんと会話します ~

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。

- 注意事項を説明する
- 安静が必要なことを説明する
- 痛みの強さを確認する
- よく眠れたか確認する
- 酸素吸入の必要性を説明する

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!

| | |
|--------|---|
| 禁煙 | ノー スモーキング No smoking |
| 無断外出禁止 | ザ カーフュー リストリクション The curfew restriction |
| 食事 | ミール meal |
| 消灯時間 | ライツ アウト タイム Lights-out time |
| 主治医 | プライマリィ ドクター primary doctor |
| 管を入れる | カセトッアライズ catheterize |
| 落下予防 | プリベンション アゲインスト フォーリング prevention against falling |
| ~を拭く | ワイブ wipe |
| 尿管チューブ | ユーリナリィ チューブ urinary tube |



最重要フレーズ / Very Important Phrases

プリーズ フォロー ザ ホスピタル ルールズ ワイル ユー アー イン ザ
ホスピタル
Please follow the hospital rules while you are in the hospital.

(入院中は病院のルールに従ってください。)

トゥ プリベント インフェクションズ ディスインフェクト ユア ハンズ ビフォー
エンタリング ザ ルーム
To prevent infections, disinfect your hands before entering the room.

(感染予防のためにお部屋に入る時はアルコール消毒をお願いします。)

ユー ニード トゥ テイク イット イージー ソウ ドゥ ノット ウォーク オア ユーズ ア ロット
オブ エナジー フォー ア ワイル
You need to take it easy, so do not walk or use a lot of energy for a while.

(安静にしている必要があるので、しばらくの間、歩くことはできません。)

イフ ユー キャント スタンド ザ ペイン ドント ヘジテイト トゥ テル ミー
If you can't stand the pain, don't hesitate to tell me.

(痛みが我慢できないようであれば、すぐに教えてください。)

重要ポイント / Useful Phrases

安静時など、看護師の付き添いが必要な場合でも、患者さんは自ら行動しようとすることがあるため、正確に伝えておくことが大切です。



⊕ 私たちが付き添います。 ウィ ウィル テイク ユー セア
We will take you there.

⊕ 背中を拭くのを手伝います。 アイル ヘルプ トゥ ワイブ ユア バック
I'll help to wipe your back.

⊕ (チューブは) ご自分で外してはいけません。私たちが
ドゥ ノット テイク イット アウト ユア セルフ ウィ ウィル
ドゥ ザ ヴァー ユー
do that for you.

入院中の会話

(⇒第4章 イラスト⑥参照)

基本

注意事項の説明

- 入院中は病院のルールに従ってください。
Please follow the hospital rules while you are in the hospital.
- 敷地内は禁煙です。
There is no smoking in the hospital.
- 火気は厳禁です。
Flammable materials are prohibited.
- 無断で外出しないでください。
Please respect the curfew restrictions of the hospital.
- 騒音を出さないでください。
Please don't make any loud noises.
- 食事制限を守ってください。
Obey any dietary restrictions you are given, please.
- 食事は定時に提供します。
Meals are served at fixed times.
- 食事は朝・昼・夜に出ます。
Breakfast, lunch and dinner are provided.
- 消灯時間が決められています。
Lights-out times are scheduled.
- 面会は朝の10時から夜の8時までです。
You can have visitors between 10 AM and 8 PM.

- 感染予防のためにお部屋に入る時はアルコール消毒をお願いします。
To prevent infections, disinfect your hands before entering the room.
 - 主治医に確認いたします。
Let me confirm that with your primary doctor.
 - 看護師はナースコールで呼んでください。
Please use the call button to call your nurses.
 - 医師や看護師の指示に従ってください。
Please follow the doctors' and nurses' instructions.
 - 歯磨きのセットとコップをご用意ください。
Prepare a toothbrush and a cup.
 - 貴重品はサイドテーブルのセキュリティーボックスの中に入れてください。
Please keep your valuables in the security box at your bedside table.
- 安静必要時の対応**
- 安静にしている必要があるので、しばらくの間、歩くことはできません。
You need to take it easy, so do not walk or use a lot of energy for a while.
 - 移動はすべて車椅子で行います。
You will be transferred by wheelchair.
 - トイレに行かれる時には、ナースコールを押してください。私たちが付き添います。
Push the button when you need to go to the restroom, and we will take you there.

IV 臨床検査技師

採血・心電図・
呼吸機能検査・
腹部エコー

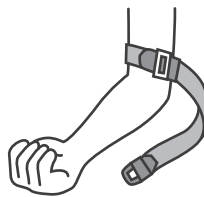
ここでは様々な検査のうち、特に頻度の高い採血、心電図、呼吸機能検査、エコー検査の内容をまとめています。

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!

| | |
|---------------|---|
| 採血 | ブラッド コレクション フレボトミー blood collection / phlebotomy* |
| 駆血帯 | ア ター ニケット a tourniquet |
| 握る | グリップ grip |
| ちくちくする | フィール ア ニードル プリック feel a needle prick |
| 押さえる | プレス press |
| 脱ぐ | テイク オフ take off |
| 着る | プット オン put on |
| 仰向け | ライ フェイス アップ lie face up |
| 電極 | スイ エレクトロース the electrodes |
| 手首 | ウリスト wrist |
| 足首 | アングル ankle |
| 身長と体重 | ハイト アンド ウェイト height and weight |
| (息を) 吸う | ブリーズ イン インハイル breathe in (inhale) |
| (息を) 吐く | ブリーズ アウト エクスハイル breathe out (exhale) |
| 右 / 左を向いて横になる | ライ ダウン フェイスイング ムライト / レフト lie down facing right/left |
| ゼリーをふき取る | ワイプ ザ ジェル オフ wipe the gel off |

*専門用語として phlebotomy は覚えておく必要がありますが、簡単な単語の blood collection がすぐに出るようにしましょう。



最重要フレーズ / Very Important Phrases

- メイ アイ ハ ブ ユ ア フル ネイム アンド デイト オフ バース
+ **May I have your full name and date of birth?**
(フルネームと生年月日を教えてください。)
- ア ユー アラージック トゥ アルコホール
+ **Are you allergic to alcohol?**
(アルコールアレルギーはありますか?)
- ブリーズ リラックス
+ **Please relax.**
(楽にしてください。)
- ワイアー フィニッシュド ブリーズ テイク ケア
+ **We're finished. Please take care.**
(終了しました。お大事になさってください。)

重要ポイント / Useful Phrases

日本語で検査の説明をする時に比べると、倍以上の時間を要してはいませんか? 「該当する英語が身体に入っていない」だけであって、皆さんは業務においてはプロフェッショナルです。自信を持って患者さんに対応することができるよう、実際に動きながら、音読する=「動作にフレーズをつなげていく」イメージを大切に練習しましょう。



- + 動かないでください。
ブリーズ リメイン スティル
Please remain still.
- + 確認のために、同じ検査をもう一度行います。
ワイアー ゴーイング トゥ リピート ザ セイム テスト
We're going to repeat the same test, just to make sure the results are accurate.
- + 検査終了です。
ディス イズ スイ エンド オフ ザ テスト
This is the end of the test.

心電図

ベッドに寝た状態で両手首・両足首・胸部に電極を付け、心臓が動く時に出るわずかな電気を記録する検査です。術前検査として必ず行います。

シーンのポイント

【基本】

- 検査前準備の説明
- アルコールアレルギーの確認
- 電極を付ける説明
- 検査後の説明

【バリエーション】

- 女性の場合の説明
- 筋電図混入時のお願い



基本

ウィリアムズさん、こちらへお入りください。 Mr. Williams, please come in.

ドアに鍵をかけますので、お帰りの際に開けてください。 I'm going to lock the door. Please leave it unlocked when you leave.

検査前準備の説明

こちらで検査の準備をしてください。 Please prepare for the test here.

上半身は裸で、足首が見えるようにしてください。 Take off your clothes, so that you're naked from the waist up, and your ankles are visible.

準備ができましたら、ベッドに仰向けに寝てお待ちください。 When you're ready, lie face up on the bed and wait.

検査中もマスクを着用してください。 Please keep your mask on during the test.

準備はよろしいでしょうか? Are you all set?

 準備できました。

I'm ready.

失礼します。入ってもよろしいですか? Excuse me. May I come in?

 はい。

Okay.

フルネームと生年月日を教えてください。 May I have your full name and date of birth?

 ベン・ウィリアムズです。1970年5月5日生まれです。

My name is Ben Williams. I was born on May 5th, 1970.

アルコールアレルギーの確認

アルコール綿でかぶれたことはありますか? Have you ever had a rash from alcohol swabs?

 ありません。

No, I haven't.

では、アルコール綿で手首足首を拭きます。 Okay, then I'm going to use some swabs to wipe your wrists and ankles.

電極を付ける説明

電極を付けます。

I'm going to put the electrodes on.

胸にも電極を付けます。

I'm going to put the electrodes on your chest, too.

指さしイラスト

① コミュニケーション項目一覧 [全職種]

[Communication list]

[用途] 患者さんにこれから何をするのかを伝え、患者さんが何をしてほしいかを確認します。



The next is this. (次はこちらです。)

Today, you will do these. (今日はこれらの項目を行います。)

Procedure before consultation



● 受診前手続

Consultation



● 診察

Injection / Drip



● 注射・点滴

Cashier



● 会計

Prescription counter



● お薬窓口

Treatment



● 処置

Waiting time



● 待ち時間

Medication counseling



● 服薬指導

Explanation / Counseling

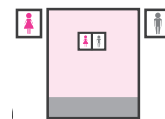


● 説明・指導

Patient's needs

● 患者さんの訴え

restroom



トイレ

water



水

medication



薬

walk



散歩

Blood collection



● 採血

X-ray scan



● X線撮影

Rehabilitation



P T



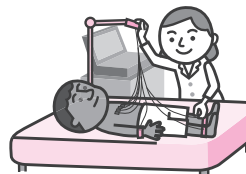
O T



S T

● リハビリテーション

ECG / EKG



● 心電図

CT scan



● CT撮影

Ultrasound



● エコー

MRI scan



● MRI撮影

Emergency / After hours reception





● 救急時間外窓口

④痛み一覧

[全職種]

[Pain type list]

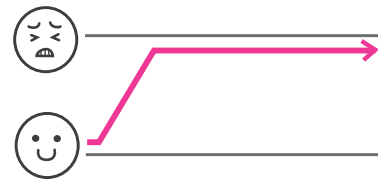
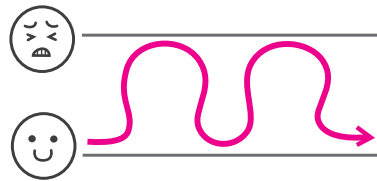
[用途] 患者さんに見せて、自分が感じている痛みの種類・度合いを選んでもらいます。

| | |
|---|--|
| <p>throbbing pain</p>  <p>● 脈打つような痛み</p> | <p>squeezing pain</p>  <p>● 締め付けるような痛み</p> |
| <p>burning pain</p>  <p>● 焼け付くような痛み</p> | <p>gnawing pain</p>  <p>● 差し込むような痛み</p> |
| <p>shooting pain</p>  <p>● 電気が走るような痛み</p> | <p>dull pain</p>  <p>● 鈍い痛み</p> |

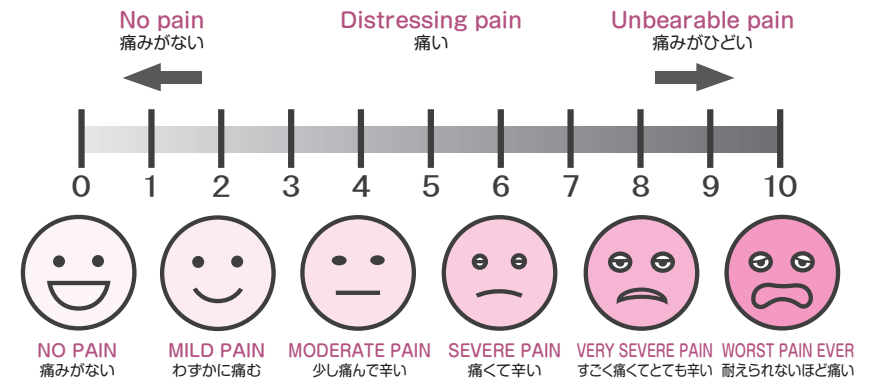


Please choose your kind of pain.

(あなたの痛みの種類を選んでください。)

| | |
|---|--|
| <p>continuous pain</p>  <p>● 持続する痛み</p> | <p>interval pain</p>  <p>● 間隔のある痛み</p> |
|---|--|

● ペインスケール (measure of pain)



ポイント

痛みの種類を確認する際は必ずその部位を事前に確認し、どの部位にどのような痛みを感じているかを把握しましょう。