

「院内表示の多言語化の点検」結果

1 院内表示の多言語化の点検概要

(1) 点検対象

徳島県立中央病院、香川県立中央病院、愛媛県立中央病院、高知県・高知市病院企業団立高知医療センター

(2) 点検協力者

四国各県に居住する国際交流員 8 人

(内訳)

点検対象 1 機関につき、「英語を母国語とする者 1 人」及び「中国語（簡体字）を母国語とする者 1 人」の計 2 人

(3) 点検した院内表示

下表のとおり、院内表示を点検した。

表 点検した院内表示一覧

点検した院内表示	主な役割
①総合案内	○ 「総合案内」は、正面玄関付近にあり、診察を受けるための手続など分からないことを相談できる場所である。
②総合受付	○ 「総合受付」は、外来患者が診療申込書を記入し、保険証及び紹介状と一緒に提出する場所である。 ○ 受付完了後、受付票（受付番号が記載）が発行され、外来患者は「各科受付」に当該受付票を提出する。
③各科受付	○ 「各科受付」は、複数の診療科が集まったブロックごとであり、外来患者が、受付票（総合受付で発行されたもの）を提出する場所である。 ○ 受付完了後、外来患者は、「診察室」に案内される。 ○ 診察終了後、会計受付票（会計に必要な文書等）が発行され、外来患者は「会計」に当該会計受付票を提出する。
④診察室	○ 「診察室」は、医師の診察を受ける場所である。

⑤会計	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「会計」には、i) 外来患者が会計受付票（各科受付で発行されたもの）を提出し、治療費を計算する場所、ii) 計算完了後、治療費を支払う場所がある。 ○ 治療費は、自動精算（支払）機を使って支払うこともできる。
⑥薬の受渡し	<ul style="list-style-type: none"> ○ 処方された場合、薬を受け取る場所である。 ○ 院外の薬局で薬を受け取る場合、患者が希望する薬局で、すぐに受け取れるよう、当該薬局に処方箋をFAX送信するサービスがある。

(注) 1 点検対象（4医療機関）のホームページ及び当局の調査結果を基に、作成した。

2 「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」（平成30年度厚生労働省政策科学推進研究事業「外国人患者の受入環境整備に関する研究」研究班）において、「外国人患者が自院を来院した際に必ず関係する」とされている場所を中心に点検した。

(4) 点検の観点

「多言語化されている表示は理解できるか。より分かりやすいと思う表現はあるか。」「多言語化されていない場合、どのような表現であれば分かりやすいか。」などの観点から点検した。

2 点検結果

(1) 英語表記

① 総合案内

医療機関	院内表示		点検協力者の意見	
	日本語	日本語に併記している英語表記	より分かりやすいと思う表記	左記の理由
1	総合案内・総合相談窓口	Information & Inquiry Counter	Help Desk	「Information & Inquiry Counter」でも意味は理解できるが、アメリカで一般的に使用されている「Help Desk」の方がより分かりやすいと思う。
2	ご案内	General Information	—	一般的な表現で適切に理解できる。
3	ご案内	General Information	Help Desk	「General Information」でも意味は理解できるが、「Help Desk」の方がより分かりやすいと思う。
4	総合案内	General Information	—	一般的な表現で適切に理解できる。

② 総合受付

医療 機関	院内表示		点検協力者の意見	
	日本語	日本語に併記している英語表記	より分かりやすいと思う表記	左記の理由
1	初診 (紹介状がある者及び ない者共通の窓口)	The First Visit	First Time Patients	「The First Visit」でも意味は理解できるが、 アメリカの病院でよく使われている「First Time Patients」の方がより分かりやすいと思 う。
2	初診 (紹介状がない者の窓 口)	First Visit	New Patients	「First Visit」でも意味は理解できるが、「患者 と患者でない者(見舞)の区別がなく、病院に初 めて来た者のための窓口」とイメージされるた め、「New Patients」の方がより分かりやすいと思 う。
	紹介 (紹介状がある者の窓 口)	Referrals	—	一般的な表現で適切に理解できる。
3	総合受付	General Reception	—	一般的な表現で適切に理解できる。
	初再診受付 (紹介状がある者及び ない者並びに初診/再 診共通の窓口)	Registration	First/Return Visit	「Registration」でも、「患者が何かしらの情報 を提供する場所」というイメージはできるが、 「First/Return Visit」の方がより分かりやす いと思う。
4	総合受付	General Reception	—	一般的な表現で適切に理解できる。

③ 各科受付

医療 機関	院内表示		点検協力者の意見	
	日本語	日本語に併記している英語表記	より分かりやすいと思う表記	左記の理由
1	外来受付	Outpatient Reception	—	一般的な表現で適切に理解できる。
2	外来受付	Outpatient Reception	—	一般的な表現で適切に理解できる。
3	外来受付	Outpatient Reception	(番号) Ward Reception (注) ブロック番号を頭に付ける。	「Outpatient Reception」では、「他の病院から来た患者の受付」というイメージが強く、総合受付で手続きを済ませた患者が対象の受付であることの意味が伝わりにくいと思う。ブロック番号を頭に付けた「Ward Reception」の方がより分かりやすいと思う。
4	外来診療受付	Reception for Outpatients	Outpatients Treatment Reception	「Reception for Outpatients」でも意味は理解できるが、「Outpatients Treatment Reception」の方がより分かりやすいと思う。

④ 診察室

医療 機関	院内表示		点検協力者の意見	
	日本語	日本語に併記している英語表記	より分かりやすいと思う表記	左記の理由
1	診察室	Consulting	Examination Room	「Consulting」は、「相談」をイメージする言葉のため、「Examination Room」の方がより分かりやすいと思う。
2	診察室	Consulting	Examination Room	「Consulting」は、「診察前に、自分の症状を医師に相談する場所」とイメージされるため、「Examination Room」の方がより分かりやすいと思う。
3	診察室	Consulting	Examination Room	「Consulting」でも意味は理解できるが、「精神治療」のニュアンスを含むため、「Examination Room」の方がより分かりやすいと思う。

(注) 点検対象のうち1機関は、英語の表記がなかった。

⑤ 会計

ア 治療費を計算する窓口

医療機関	院内表示		点検協力者の意見	
	日本語	日本語に併記している英語表記	より分かりやすいと思う表記	左記の理由
1	会計受付	Account & Reception	Billing & Counter	「Account」は「銀行口座」、「Reception」は「最初に行く窓口」がイメージされるため、「Billing & Counter」の方がより分かりやすいと思う。
2	会計受付	Account	Billing	「Account」でも意味は理解できるが、「銀行口座」がイメージされるため、「Billing」の方がより分かりやすいと思う。
3	料金計算	Billing	—	一般的な表現で適切に理解できる。

(注) 点検対象のうち1機関は、治療費を計算する窓口が「総合受付」(②)内にあるため、同窓口の院内表示がなかった。

イ 治療費を支払う窓口

医療機関	院内表示		点検協力者の意見	
	日本語	日本語に併記している英語表記	より分かりやすいと思う表記	左記の理由
1	お支払い	Payment	Payments	「Payment」のままでも意味は理解できるが、「s」を付けた「Payments」の方が自然で、より分かりやすいと思う。
2	お支払い	Payment	Payments	「Payment」のままでも意味は理解できるが、「s」を付けた「Payments」の方が自然で、より分かりやすいと思う。
3	支払い窓口	Pay Counter	Cash	簡単な表現の方が分かりやすいと思う。
	クレジット支払窓口	Pay Counter (credit card)	Credit/Debit	簡単な表現の方が分かりやすいと思う。

(注) 点検対象のうち1機関は、治療費を支払う窓口が「総合受付」(②)内にあるため、同窓口の院内表示がなかった。

ウ 自動精算（支払）機

医療 機関	院内表示		点検協力者の意見	
	日本語	日本語に併記している英語表記	より分かりやすいと思う表記	左記の理由
1	自動精算機	Automatic Payment	Automatic Machine Payments	アメリカの病院では、機械を使って治療費を支払うことが一般的でない。機械を使って払うことをイメージしてもらうため、「Automatic Machine Payments」の方がより分かりやすいと思う。
2	自動精算機	Automated Adjustment Machine	Automated Payment Machine	「Automated Adjustment Machine」でも意味は理解できるが、「Adjustment」は、「切符などの券売機に使われる言葉」がイメージされるため、「Automated Payment Machine」の方がより分かりやすいと思う。
3	自動精算機	Automated Cashier	—	一般的な表現で適切に理解できる。
4	自動支払機	Automatic Payment Machine	Automated Billing Machine	「Automatic Payment Machine」でも理解できるが、「病院が患者に支払うための機械」というニュアンスを含むため、「Automated Billing Machine」の方がより分かりやすいと思う。

⑥ 薬の受渡し

ア 院内で薬を渡す窓口

医療機関	院内表示		点検協力者の意見	
	日本語	日本語に併記している英語表記	より分かりやすいと思う表記	左記の理由
1	薬局	Pharmacy & Prescription	Pharmacy	「Pharmacy & Prescription」のままでも理解できるが、薬を渡すだけであれば、「Pharmacy」のみでも分かると思う。
2	院内処方受付	Medication Counter	—	一般的な表現で適切に理解できる。
3	おくすり	Pharmacy	—	一般的な表現で適切に理解できる。

(注) 点検対象のうち1機関は、院内で薬を渡す窓口がなかった。

イ 患者が希望する薬局への処方箋 FAX 送信サービスを提供する窓口

医療機関	院内表示		点検協力者の意見	
	日本語	日本語に併記している英語表記	より分かりやすいと思う表記	左記の理由
1	院外薬局 FAX	Prescription FAX	Prescription FAX Corner	「Prescription FAX」でも理解できるが、職員がFAX送信を行っている場所であれば、「Corner」を付け、「Prescription FAX Corner」の方がより分かりやすいと思う。
2	院外処方せん FAX コーナー	Prescriptions	—	一般的な表現で適切に理解できる。
3	院外処方	Prescription	Prescription Services	「Prescription」でも理解できるが、ここで薬が渡されるニュアンスを含むため、「Prescription Services」の方が分かりやすいと思う。

(注) 点検対象のうち1機関は、英語の表記がなかった。

(2) 中国語（簡体字）表記

点検対象においては、1 機関の一部（総合案内）を除き、中国語を併記している表示はみられなかった。しかし、点検協力者からは、「漢字から何となく意味は分かるが、中国語の併記があれば有り難い。」などの意見が聴かれたため、点検協力者に対し、分かりやすいと思う中国語の表記を確認した。

① 総合案内

医療機関	院内表示（日本語）	点検協力者が分かりやすいと思う中国語の表記
1	総合案内	导医台
2	ご案内	咨询台
3	ご案内	问讯处
4	総合案内	咨询台

(注) 医療機関 1 については、総合案内カウンターに中国語（信息中心）を併記した卓上表示があり、点検協力者から『「信息中心」には、情報センターとの意味があり、中国語では一般的な表現でないため、『导医台』の方がより分かりやすいと思う。』との意見があった。

② 総合受付

医療機関	院内表示（日本語）	点検協力者が分かりやすいと思う中国語の表記
1	初診	初诊
2	初診	初次就诊
	紹介	介绍信提交
3	総合受付	服务窗口
	初再診受付	挂号处
4	総合受付	挂号收费

③ 各科受付

医療機関	院内表示（日本語）	点検協力者が分かりやすいと思う中国語の表記
1	外来受付	门诊挂号处
2	外来受付	门诊登记
3	外来受付	门诊挂号
4	外来診療受付	门诊登记处

④ 診察室

医療機関	院内表示（日本語）	点検協力者が分かりやすいと思う中国語の表記
1	診察室	诊室
2	診察室	诊察室
3	診察室	诊察室
4	診察室	诊室

⑤ 会計

ア 治療費を計算する窓口

医療機関	院内表示（日本語）	点検協力者が分かりやすいと思う中国語の表記
1	会計受付	费用核算
2	会計受付	费用结算
3	料金計算	收费处

(注) 点検対象のうち1機関は、治療費を計算する窓口が「総合受付」(②)内にあるため、同窓口の院内表示がなかった。

イ 治療費を支払う窓口

医療機関	院内表示（日本語）	点検協力者が分かりやすいと思う中国語の表記
1	お支払い	收费处
2	お支払い	费用结算
3	支払い窓口	現金支付窗口
	クレジット支払窓口	刷卡支付窗口

(注) 点検対象のうち1機関は、治療費を支払う窓口が「総合受付」(②)内にあるため、同窓口の院内表示がなかった。

ウ 自動精算（支払）機

医療機関	院内表示（日本語）	点検協力者が分かりやすいと思う中国語の表記
1	自動精算機	自助缴费机
2	自動精算機	自动结算机
3	自動精算機	自助付款机
4	自動支払機	自助付款机

⑥ 薬の受渡し

ア 院内で薬を渡す窓口

医療機関	院内表示（日本語）	点検協力者が分かりやすいと思う中国語の表記
1	薬局	药房
2	院内処方受付	取药处
3	おくすり	取药处

(注) 点検対象のうち1機関では、院内で薬を渡す窓口がなかった。

イ 患者が希望する薬局への処方箋 FAX 送信サービスを提供する窓口

医療機関	院内表示（日本語）	点検協力者が分かりやすいと思う中国語の表記
1	院外薬局 FAX	院外取药传真区
2	院外処方せん FAX コーナー	院外处方箋传真处
3	院外処方せん FAX コーナー	处方传真机
4	院外処方	处方单服务

3 点検対象機関からの意見

- 今回の点検結果に基づき、院内表示を改善するよう作業を進めている。今後も外国人患者がより理解しやすい表現に努めたい。
- 今回の点検結果を参考に改善（変更）を検討したい。
- 職員向けの英会話教室講師への意見照会、医師等に確認を行うなど正確な院内表示（日本語に英語を併記）を心がけ取り組んできた。しかし、今回の点検により、誤解しやすい表示や、医療機関によってバラつきがあることを知った。このため、国において推奨する「日本語/外国語の変換一覧」を作成してほしい。こうした一覧があれば、医療機関の負担が軽減される。
- 英語表記については、国際交流員から細かなニュアンスの違いなどの意見を受けるなど参考になった。
また、中国語については、開院当時に比べて中国人も増えているが、まだ対応を検討する場が院内に設けられたことがない。今後、中国語の対応が必要になってきた際は、今回の点検結果を参考にしたいと思う。