

# ご覧いただいた方へお願い

最新の「おたより」をお届けいたします。

掲載されている内容は日々改善に向けて

取り組んでおりますため

実際と異なる場合がございます。

ご不明の点がございましたら、

お気軽に各受付ならびに総合相談窓口へ

おたずねください。

## 総合相談窓口の場所はこちらです

2号館1階の1R にあります。



### 《開室時間》

月～土 (休診日を除く) 8:40 ～ 16:30

※専用相談ブースまたは面談室にてご相談を承ります。  
※プライバシー配慮など面談室での相談をご希望の場合はお申し出ください。  
※現在は感染対策として、相談時間を10分間以内にお願いをしております。

### 《相談専用電話》

03-5363-3638 (直通)

## 患者満足度調査のご協力を いただきありがとうございました!



### 2021年度患者(入院・外来)満足度調査

- 入院実施日:10月5日(火)～10月25日(月)  
回答数:638人
- 外来実施日:10月5日(火)～10月25日(月)  
回答数:6612人

詳しくは、院内掲示ポスター、病院ホームページで紹介いたします!

## お問い合わせの多い受付の場所

詳細はお近くのスタッフにお尋ねください。

取扱項目	取扱窓口
駐車券割引	割引手続:1号館1階 総合案内
入院荷物	専用受付:1号館1階 総合案内
入院手続	2号館1階 1R 中庭付近
お薬受取	2号館1階 1S 中庭付近
落とし物	診察券:2号館1階 1N 1番窓口 その他:2号館1階 防災センター
診察券再発行	2号館1階 1N 1番窓口
紹介状作成	作成依頼:受診時に医師に直接ご相談ください。



総合相談窓口からみなさまへ

ご自由にお取りください

## おたより vol.11



### 患者総合相談部のご案内

どんな相談ができますか?  
相談するにはどうすればいい?  
患者総合相談部の業務  
相談員について  
患者総合相談部の取り組み例  
総合相談窓口の場所はこちらです  
お問い合わせの多い受付の場所

患者総合相談部  
2020/2/7発行





# 患者総合相談部についてのご案内

総合相談窓口の場所や、ご相談内容、私たちが行っている業務、などについてお知らせいたします。

## どんな相談ができますか？

総合相談窓口では、安全で安心な環境を提供するために、患者さん・ご家族からご意見やご相談をお受けいたします。

- ・当院の利用に関すること
- ・難病や療養上の気になること
- ・どこへ相談したらよいか分からないこと
- ・治験や臨床研究に関すること
- ・患者申出療養に関すること
- ・医療の安全に関すること
- ・個人情報に関すること

お気軽にご相談ください



## 相談するにはどうすればいい？

### ◀相談方法▶

- ・面談：直接窓口にお越しください
- ・電話：下記番号におかけください  
**03-5363-3638 (直通)**
- ・Webフォーム：病院ホームページからアクセス
- ・投書：院内に設置のご意見箱に投函
- ・Web投書：QRコードからアクセス

※Webフォーム、投書、Web投書でご相談の場合はお名前、診察券番号、連絡先をご記入ください。

## 患者総合相談部の業務

患者総合相談部では、患者さんが円滑に受診できるよう、さまざまな業務を行っています。

1. 相談業務
2. 患者調査
3. ご意見に基づいた改善活動
4. ご意見を活かすための院内関係調整
5. サポートの必要な患者さん対応
6. 笑顔で声掛け運動
7. 患者さん目線で見回り隊
8. 職員へのご意見調査
9. その他の適時活動

## 相談員について

### ◀相談員▶

- ・看護師、ソーシャルワーカー、事務員

一度お話をうかがって

適切な担当部署へおつながります！

## 患者総合相談部の取り組み例

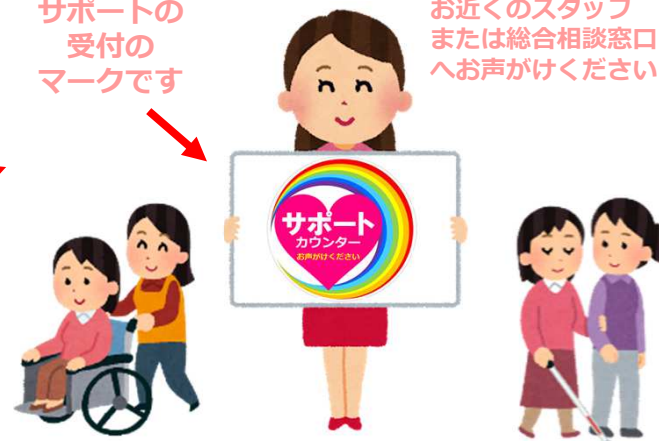
### サポートの必要な患者さん対応

サポートの必要な患者さんが円滑に受診していただけるよう病院全体で支援をしています。

例えば、次の行先へ移動が困難な場合には、院内スタッフが介助リレー（中継）をおこなっています。

サポートの受付のマークです

ご必要の際は  
お近くのスタッフ  
または総合相談窓口  
へお声がけください



### 患者さん目線で見回り隊

患者さんの目線で病院内を点検し、危険な場所などの改善につなげる活動をしています。





## 保険証確認・診察券について

受付票に「保険証の確認が必要です。」と記載されているが、どこへ行けばいいですか？

- ブロック受付で確認をお願いいたします。(3Cを除く)
- ただし、氏名変更・住所変更・自費診療への変更の方は2号館1階『1N』へお申し出ください。

予約があるのですが、診察券を忘れてきました。

保険証などご本人様確認書類をお持ちでしたら受付票をお出しすることが出来ます。仮正面玄関横の総合案内までお申し出ください。



診察券を失くしました。再発行はできますか？

- 2号館1階『1N』へお申し出ください。
- 受診がなくても、窓口で再発行のみの受付もしています。保険証などご本人様確認書類をお持ちください。

## 館内案内など

入院に必要な荷物を預ける場所はどこになりますか？

総合案内の奥に入院患者荷物預かり所が設営されています。こちらにお預けください。



銀行ATMはどこかに設置されていますか？



各銀行ATMの設置は、銀行の方針により設置予定はありません。コンビニATMをご利用ください。

## 患者調査のお知らせ

**アンケート実施期間**  
2021年10月5日～10月25日

**ご協力頂きありがとうございます。**

ご意見等ございましたら、アンケート内一番最後の項目「その他病院へのご意見・ご要望」へご記載ください。アンケート集計はあらためてご案内させていただきます。

ご自由にお取りください

# おたより vol.10



みなさまからお寄せいただいた、ご質問・ご意見につきまして、病院からお知らせいたします。

- ◆玄関の入退場について
- ◆タクシー・駐車場について
- ◆保険証確認・診察券について
- ◆館内案内など

慶應義塾大学病院  
患者総合相談部  
2021/9/6発行





# 正面玄関の移転・開錠時間の変更による投書・ご意見へのお返事



7月22日より変更し、たくさんのご意見を頂いています。今回はその中から一部ご紹介させていただきます。

## 玄関の入退場について

1～3号館の各入退場開閉時間と場所を教えてください。

### <1号館 仮正面玄関>

診療日：午前7時45分～午後7時00分  
休診日：午後1時00分～午後7時00分

### <1号館 1E横出口> ※出口専用

診療日：午前7時45分～午後7時00分  
休診日：閉鎖

### <2号館 1階出口> ※出口専用

診療日：午前7時45分～午後7時00分  
休診日：閉鎖

### <3号館 出入口>

診療日：午前8時00分～午後7時00分  
休診日：終日施錠



開錠時間（7：45）前に仮正面玄関前に並ぶことは出来ますか？



屋外に並ぶためのベンチ等のご用意がありませんので、予約時間にあわせたとご来院をお願いいたします。

## 工事期間はいつまでですか？

2022年4月下旬に工事が完了し、正面玄関は以前（工事前）の位置あたりに戻る予定です。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、なにとぞ宜しくお願いいたします。



※3号館へは2階連絡通路をご利用ください。



## タクシー・駐車場について

タクシーはどこまで入れますか？  
乗り場はどこですか？

仮正面玄関前に車寄せスペースがあります。タクシーの乗降りもこちらとなります。  
※30mくらいの雨よけ（キャノピー）あり。



正面暫定駐車場以外、臨時駐車場（西2）（北里裏）等を利用する場合、車いすの患者を先に仮正面玄関前で降車させることは可能ですか？

警備員に申し出ていただければ、駐車前に仮正面玄関での降車は可能です。

今までの入口駐車場係に支払うシステムから、自動精算機に変わったと聞いていますが、降車のみ利用の場合はどうなりますか？

15分以内の利用は無料です。降車のみ利用でも、15分を超えての利用は料金が発生します。



JR信濃町駅方向