



表紙



Keio University Hospital  
知って得するシリーズ

患者総合相談部

# 医療連携 総合相談窓口

## ご案内

この記事で取り扱っている内容は、Webでも紹介しています。  
右記QRコードよりアクセスしてご覧ください。

2025.04 ver.03

# 1. 相談できる場所はどこにありますか？

## ● 場所・開室時間・相談について

### <医療連携窓口>

- ◎ 開室時間：8:30～17:00  
※月～土（休診日を除く）
- ◎ 内容により予約が必要です。  
対応時間も異なります。  
本冊子の2ページをご覧ください。

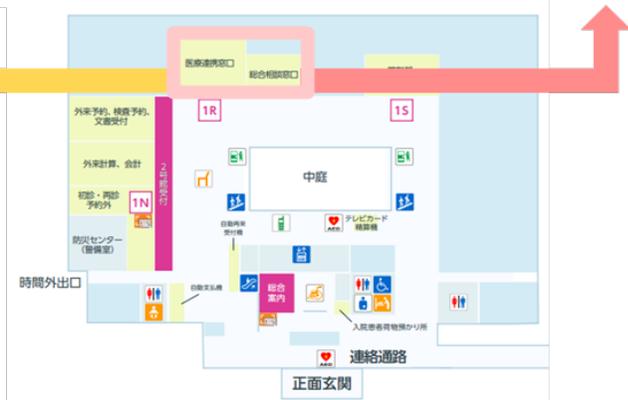
### <総合相談窓口>

- ◎ 開室時間：9:00～16:00  
※月～土（休診日を除く）
- ※状況により閉室していることがあります
- ◎ 直通電話：03-5363-3638
- ◎ 予約なしでご相談いただけます。



<医療連携窓口> 向かって左

<総合相談窓口> 向かって右



## ● お話をうかがう相談員

- ◎ 看護師
- ◎ ソーシャルワーカー
- ◎ 事務員
- ◎ 管理栄養士
- ◎ 薬剤師

お気軽に  
ご相談  
ください



# 2. 医療連携窓口ってどんなところ？

## ● 対応時間・相談内容について

### <医療連携窓口> 室内の様子



### 受付機(入ってすぐ左)



ご利用を選んで発券してお待ちください

◇◇医療連携窓口では、以下の手続き・お申込・相談を受け付けています◇◇

受付(対応時間)	内容
入院手続き・お申込 (8:30～18:00)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入院に関する諸手続</li> <li>・入院に関する問合せ</li> <li>・5N・5S病棟 入院当日受付</li> <li>・薬剤師との入院前面談</li> <li>・産科医療保障制度の説明 など</li> </ul>
ソーシャルワーカー相談 在宅療養相談 (8:30～17:00)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会制度・資源活用の相談</li> <li>・経済的問題に関する相談</li> <li>・在宅療養に関する相談</li> <li>・がん相談</li> </ul>
栄養相談 (8:30～17:00)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理栄養士との面談</li> </ul>
紹介 (8:30～17:00)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・かかりつけ医紹介</li> <li>・他院紹介(医療機関からの予約)</li> <li>・がんパス手帳の通院記録</li> <li>・セカンドオピニオン など</li> </ul>

## ●がん相談支援センター

がん相談支援センターは、全国の「がん診療連携拠点病院」や「小児がん拠点病院」等に設置されている、がんに関する相談窓口です。がん相談支援センターでは、がんに関する治療や療養生活全般、地域の医療機関などについて相談することができます。

項目	内容
対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当院のがん患者さん・ご家族</li> <li>・地域にお住まいの方々</li> <li>・地域の医療機関</li> </ul>
相談方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話相談(直通: <b>03-5363-3285</b>)</li> <li>・対面相談(対面形式のご相談は予約をいただいております。なお、1回のご相談は約30分を目安とさせていただきます。)</li> </ul>
受付時間	平日 9:00~17:00
相談料	無料(セカンドオピニオン外来の場合は除く)
患者サロン	がん患者さんやご家族を対象に、学び、語り合い、心と立ち止まって考える場として、年4回開催しています。患者サロンでは、毎回テーマを設け、当院スタッフからの「情報提供(勉強会)」と、参加者が自由に語り合う「交流会(おしゃべりタイム)」があります。体験や悩み等を語り合うことで、不安の解消や安心感、療養生活の工夫に繋がればと考えています。

## ●地域医療機関との連携強化

<p>かかりつけ医のご案内</p> 	<p>&lt;かかりつけ医とは&gt; 当院で診断された慢性疾患を抱えている患者さんが、地域で安心して受診できる身近な医師のことです。</p> <p>&lt;かかりつけ医システム&gt; <a href="https://app.medigle.jp/keio">https://app.medigle.jp/keio</a></p> <p>QRコード → からアクセス </p>
<p>セカンドオピニオン</p> 	<p>&lt;セカンドオピニオンとは&gt; 病気やけがの治療を受ける方が、納得・安心してより良い治療法を選択するため、病気や治療法の理解を深めるため、主治医以外の専門医に意見を求めることをいいます。 ※お電話やFAXでの申込は行っておりません。先に必要書類をセカンドオピニオン外来事務局へお送りいただき、内容確認後、相談担当医が決定したのち相談日の調整となります。</p> <p>&lt;セカンドオピニオン外来対象疾患&gt; 下記URL・QRコードよりご確認ください。 <a href="https://www.hosp.keio.ac.jp/annai/raiin/2ndopini/">https://www.hosp.keio.ac.jp/annai/raiin/2ndopini/</a></p> <p>QRコード → からアクセス </p>

## 3. 総合相談窓口ってどんなところ？

### ●ご相談いただけること

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します。



高額療養費制度医について  
教えて欲しい

**例えばこのような  
ご相談ができます**

- ◎病院へのご意見・ご要望
- ◎各種制度・療養に関する相談
- ◎治験・臨床研究に関する相談
- ◎患者申出療養に関する相談
- ◎医療安全に関する相談
- ◎看護師の特定行為に関する相談
- ◎その他のご相談



受付の説明がわかりにくい  
ので意見を言いたい



治験・臨床研究  
について相談したい



どこへ相談したら  
よいかわからない



受けた医療に  
不信感がある



患者申出療養の  
相談がしたい

### ●相談方法

対応	方法
面談	直接窓口にお越しく下さい(診療日の9:00-16:00) <small>※状況により閉室していることがあります</small>
電話	右記番号におかけください <b>03-5363-3638 (直通)</b>
Web相談	病院ホームページか 右QRコードからアクセス (24時間受付) 
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 ご意見箱横にもQRコードを設置しています 

# 4. 患者総合相談部について

## ● 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。



業務	内容
相談業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 総合相談窓口面談対応</li> <li>● 電話相談</li> <li>● Webフォーム相談</li> <li>● 投書回収(ご意見箱・Web)</li> </ul>
相談部広報誌発行	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Q&amp;A・・・総合案内横に掲示 病院ホームページに掲載 デジタルサイネージ、ナビタに配信</li> <li>● ラウンジだより・・・病棟ラウンジに掲示</li> <li>● 知って得するニュース・・・ご意見箱の横に設置 「おたより」から名前が変わりました</li> <li>● 知って得するシリーズ・・・専用ラックに設置(一部除く)</li> <li>● ポスター・・・相談窓口のご案内 当院で実施している治験のご案内</li> </ul>
患者調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期調査・・・外来・入院それぞれ、年1回実施</li> <li>● 個別調査・・・随時 例: 待ち時間アンケートなど</li> </ul>
笑顔で声かけ運動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事務局運営</li> <li>● ご意見収集</li> <li>● 各担当部署へのフィードバック</li> </ul>
改善活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 患者さん目線で見回り隊</li> <li>● ご意見に基づいた改善活動</li> <li>● ご意見を生かすための院内関係調整</li> </ul>
院内受診サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 移送サポート</li> <li>● きこえカード</li> </ul>

## ● 院内受診サポート

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。サポートは2種類あります。  
ご希望の際は総合案内・総合相談窓口・お近くのスタッフへお声がけください。



アイテムを利用して  
サポートします



## 移送サポート

※買い物など診療以外の移送は  
お受けできません。

例えば、次の検査や診察へ移動が  
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。

## コミュニケーションサポート



きこえカード



筆談



翻訳アプリ

## ● 改善活動: 患者さん目線で見回り隊

患者さんの目線から環境・運用を点検を行い、患者さんが安心して受診できるよう  
医療現場の周辺からサポートする活動の一つです。

見回り隊腕章を着用して活動しています

### 見回り項目チェックシート

02

建物: 全体 場所: 正診玄関、1・2号館から3号館への経路と産科館 (1階) 写真撮影必須

テーマ: 3号館へ向けての案内・案内の明瞭な確認。空がりにくい子車・台車も合わせて確認する。

■ 確認していただき、改善点は、改善担当者へ、又は案内係へ、ご連絡ください。

実施担当: [ ] 見回り日: 2023年 4月 7日(金) 時間: 16:00-17:00

## 5. よくあるお問い合わせ

Q1. 慶應義塾大学病院に通院中です。急に具合が悪くなくても予約がないと受診できませんか？



<A> 急に具合が悪くなった場合はまずお電話でご相談ください。  
代表電話：03-3353-1211に電話をし、受診希望の診療科をお伝えの上、各診療科のブロック受付にご相談ください。  
なお、担当医が不在の場合には、別の医師による診察となることもありますのであらかじめご了承ください。

Q2. MRI・CT等の画像診断や検査、手術等の概算を教えてください。



<A> MRI・CT等は造影剤の有無、造影剤の種類によって金額が異なります。また、手術の場合は術式によって金額が異なります。事前に医師に詳細を確認の上、会計窓口にお問合せください。

Q3. 受診したついでに別の症状について他の科でも診てもらいたいのですが？



<A> 原則として他の科への依頼は行っておりません。あらかじめ近くのクリニックでその症状に関する診療を受けて、大学病院での診察が必要と判断された場合、改めてその科を紹介状持参の上受診して頂くことになります。

Q4. 以前受診していた診療科にかかりたいのですが、紹介状は必要ですか？



<A> 最終受診日から6ヶ月経過すると改めて初診手続きが必要となります。紹介状をご用意いただき、ご予約をお取りいただくようお願い致します。予約方法は下段のQRコード「予約をする」からご覧ください。

Q5. 予約時間に遅刻してしまった場合や他の科の診察中や検査中に予約時間を過ぎてしまった場合はどうなりますか？



<A> 各診療科のブロック受付にご相談ください。やむを得ず、予約を変更される場合は、診察予約日までにご連絡ください。変更方法は下段のQRコード「ご予約の変更」からご覧ください。

病院ホームページに「よくある質問」を掲載しています。そちらも合わせてご覧ください。



よくある  
質問



予約を  
する



ご予約の  
変更



裏表紙