



2025.8.5

# 令和7年度 トップマネジメント研修 勤務環境改善好事例セミナー

## 東邦大学医療センター 大森病院の取り組み

副院長 中島耕一

# 本日の内容

- 東邦大学医療センター大森病院の紹介
- 2024年4月以降の医師の勤務状況
- 医師の負担軽減への取り組み
  - 地域との連携
  - 救急外来の運営
  - タスクシフトの現状
- 事務方におけるDx化の紹介
  - AI電話の導入
  - 病院案内の自動化
- カスタマー（ペイシエント）ハラスメントへの対応





# 東邦大学医療センター大森病院の概要

歌川広重



病院2号館  
1973年竣工

病院1号館  
1964年竣工

病院3号館  
2004年竣工





# 医療センター大森病院の歴史



開院当初の付属病院  
『帝国女子医学薬学専門学校一覽 創立十周年記念』より



1947年 に修復された病院本館



1925年

1941年 太平洋戦争

2025年 2027年

帝国女子医学専門学校設立



東邦大学は 2025 年に 100 周年を迎えます。



東邦大学

# 医療センター大森病院の構成

特定機能病院 (1993年)

39診療科 14センター

許可病床数

916床 (一般888、精神36)  
(801床で運用中)

R6 DPC係数 1.6793

機能評価係数Ⅱ 0.0825

救急補正係数 0.0155



271名(助教以上)



1,086名(看護)



68名(薬剤師)



295名(工・技・医)



83名(事務部門)

**常勤職員 1,803名**



東邦大学



# 東邦大学医療センター大森病院

大田区の人口：約73万人

- 日本人、外国人ともに増加傾向
- 特に、**外国人の増加**が大きい
- 2次診療圏
  - 東京都区南部  
(大田区+品川区)
  - 2045年までは人口増加が見込まれる。
  - 高齢化率 21%

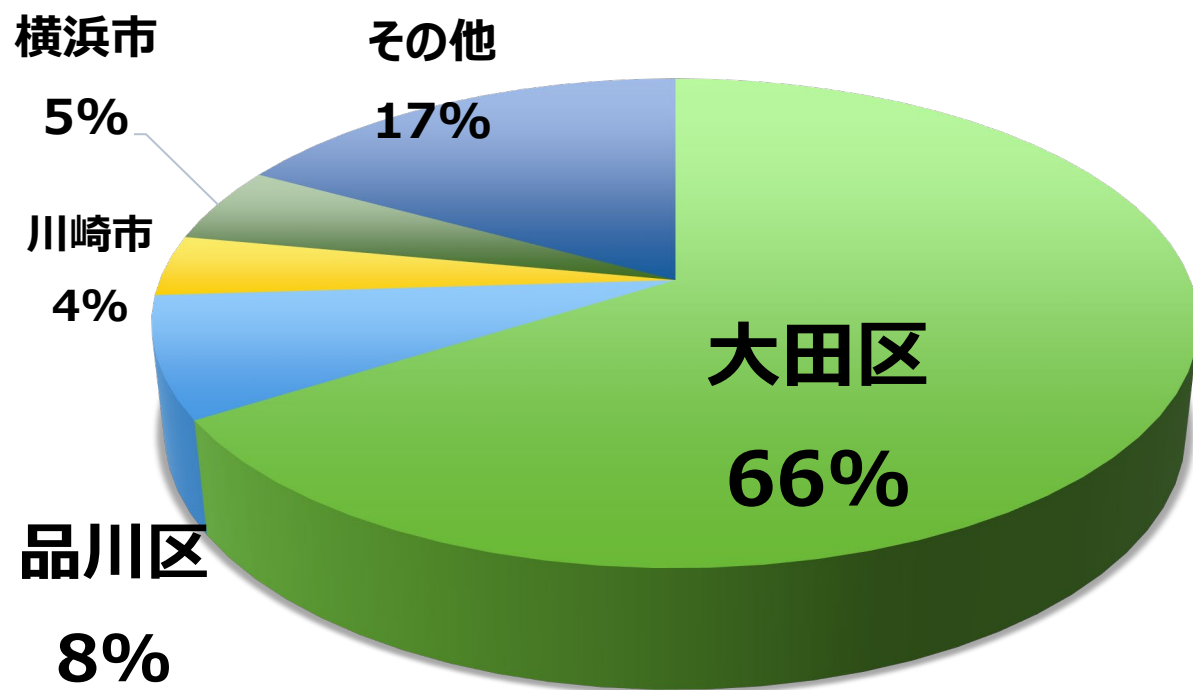


東邦大学

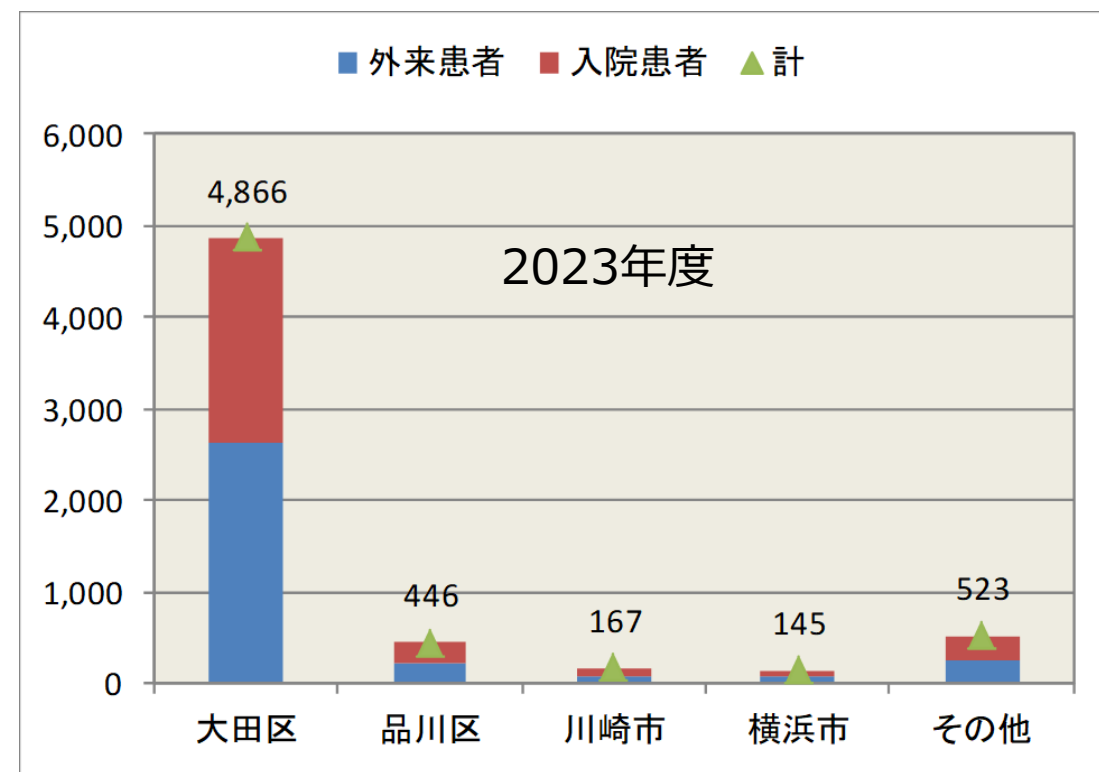
# I. 医療センター大森病院 診療の概要

## 受診患者概要

初診患者の居住地地域別分布



救急車受付: 約6000台/年




70% の患者は、城南地区の二次医療圏から受診する



東邦大学



An aerial photograph of the Toho University Medical Center Ohtsuka Hospital. The image shows a large, multi-story hospital building with a complex roofline and numerous windows. In the foreground, there is a parking lot with several cars, including a white van and a red car. The surrounding area includes some greenery and a fence. The text "東邦大学医療センター大森病院" and "医師勤務状況" is overlaid in white on the image.

# 東邦大学医療センター大森病院 医師勤務状況



# 勤務条件

- 1日8時間勤務 専任教員は週5日間勤務+1日研究日  
(基本は9:00-18:00 休憩1時間 6:00-19:00内での時差通勤も可)
- 研究日の設定 助教以上 週2単位(週1日)  
それ以外 週2.5単位(週1.5日)
- 診療日 コロナ禍以前 カレンダー通り+第3土曜日の休診日  
2022年から 月曜日の祝日を通常診療日とした。  
2025年から 月曜日の祝日通常診療日化の日数を減らし、  
第3土曜日を通常診療日とした  
第5土曜日を休診日と設定

291日

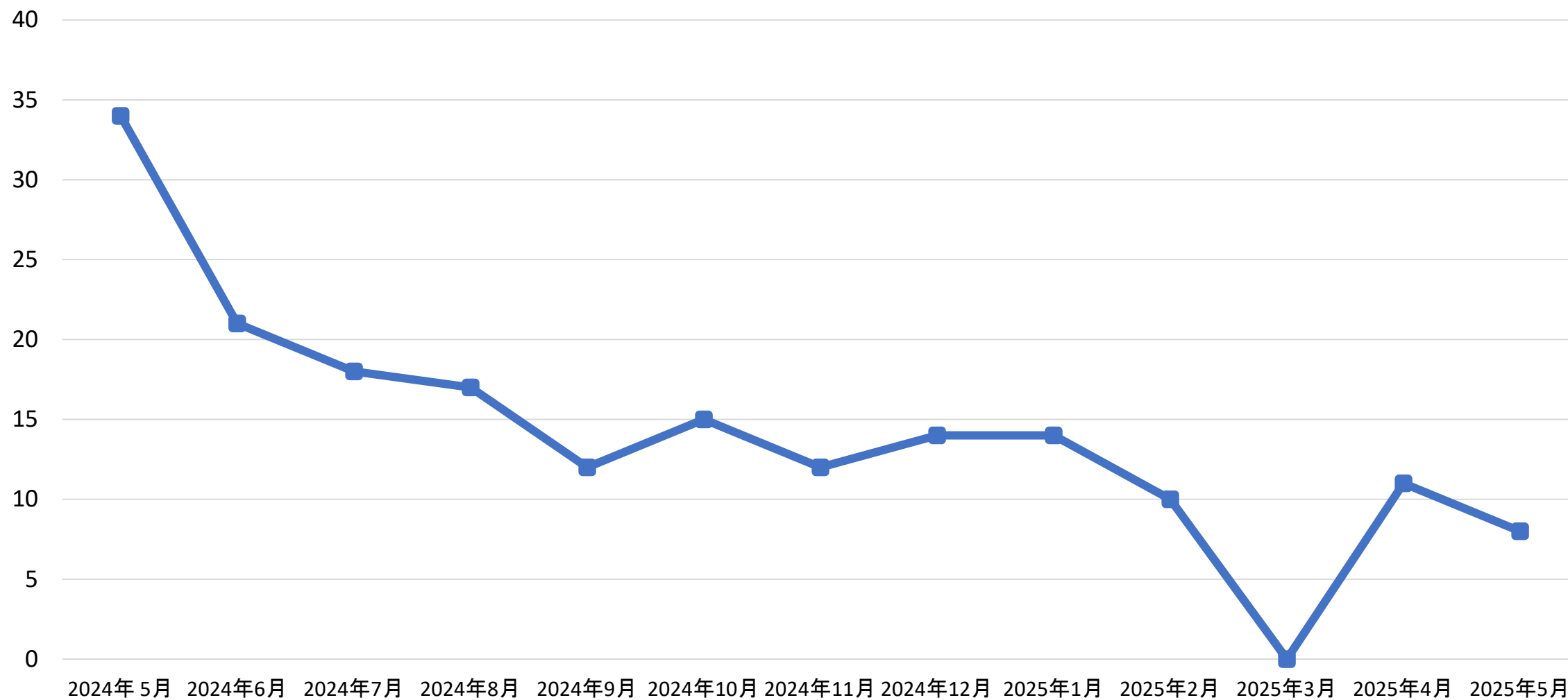
実診療日数の増加



東邦大学

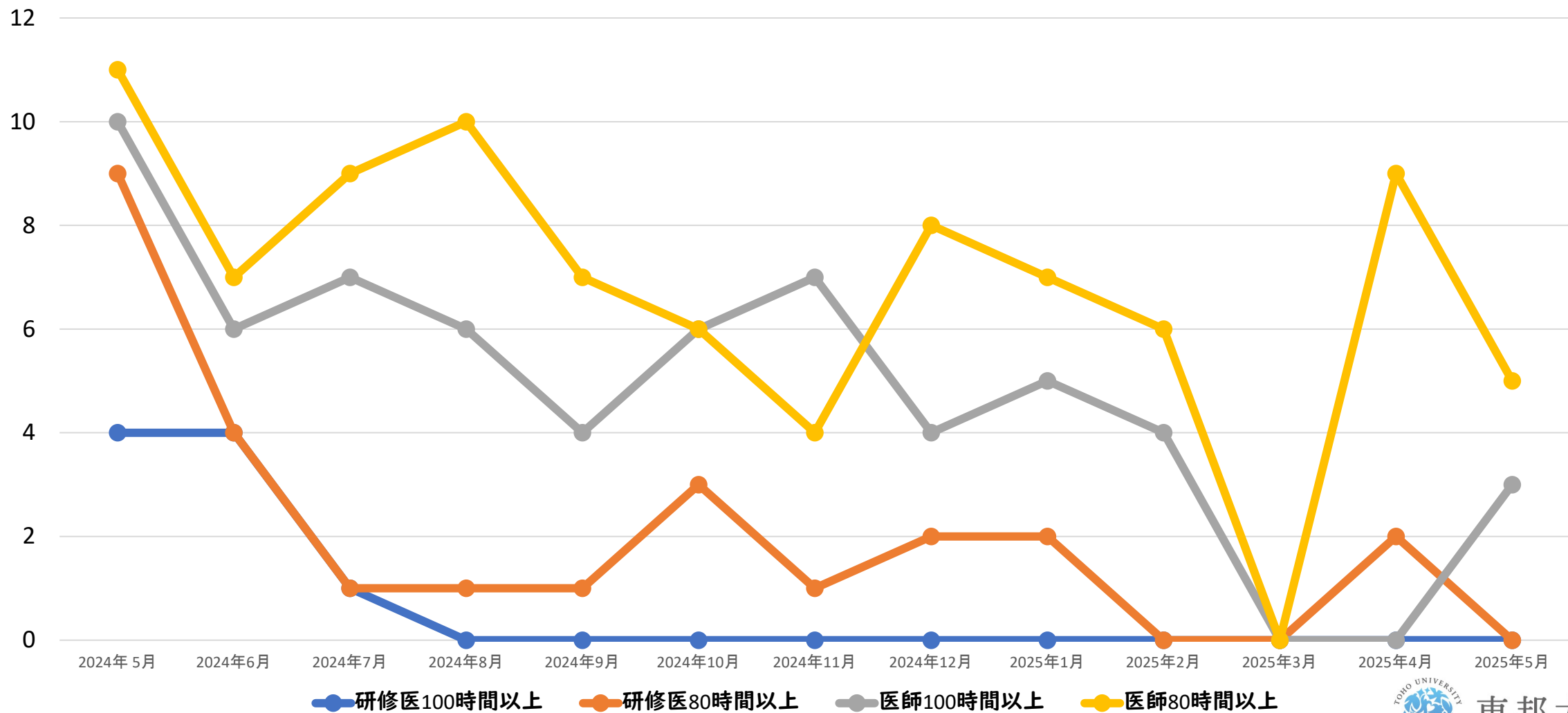


# 超過勤務者数の推移

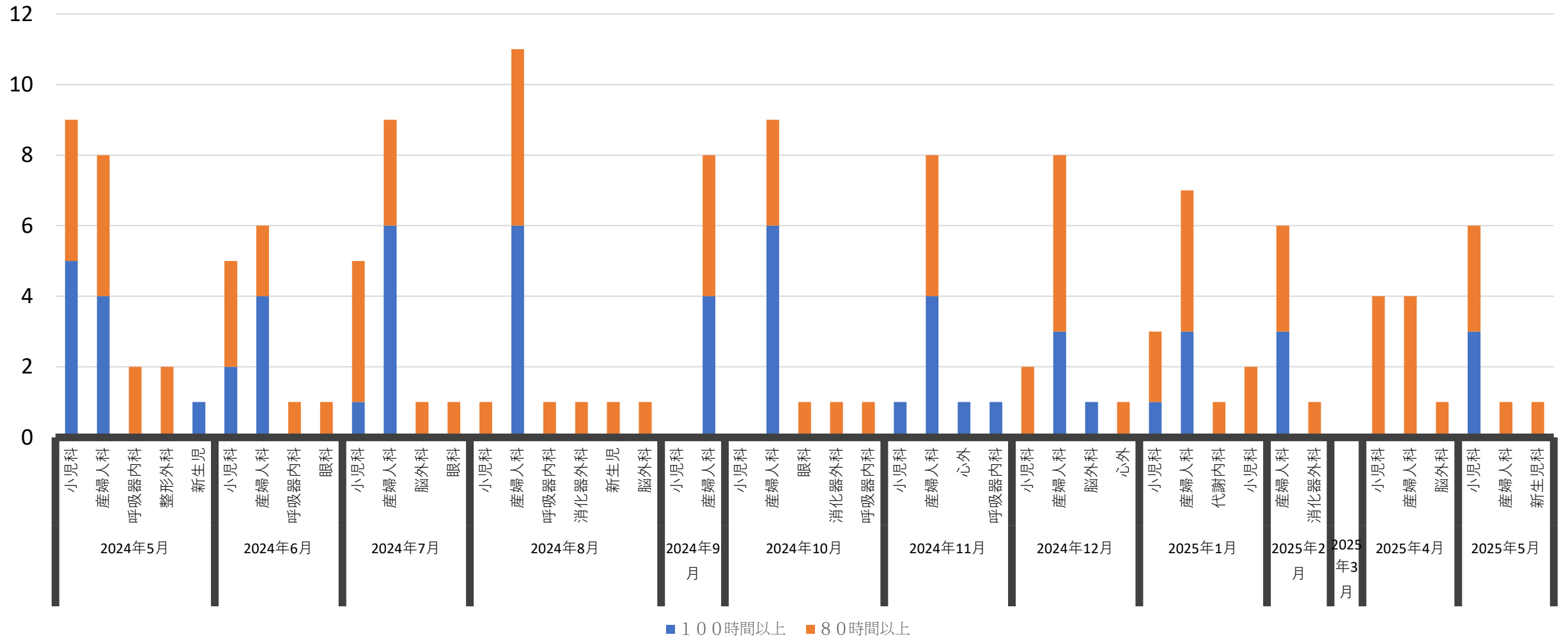




# 研修医/医師の超過勤務状況

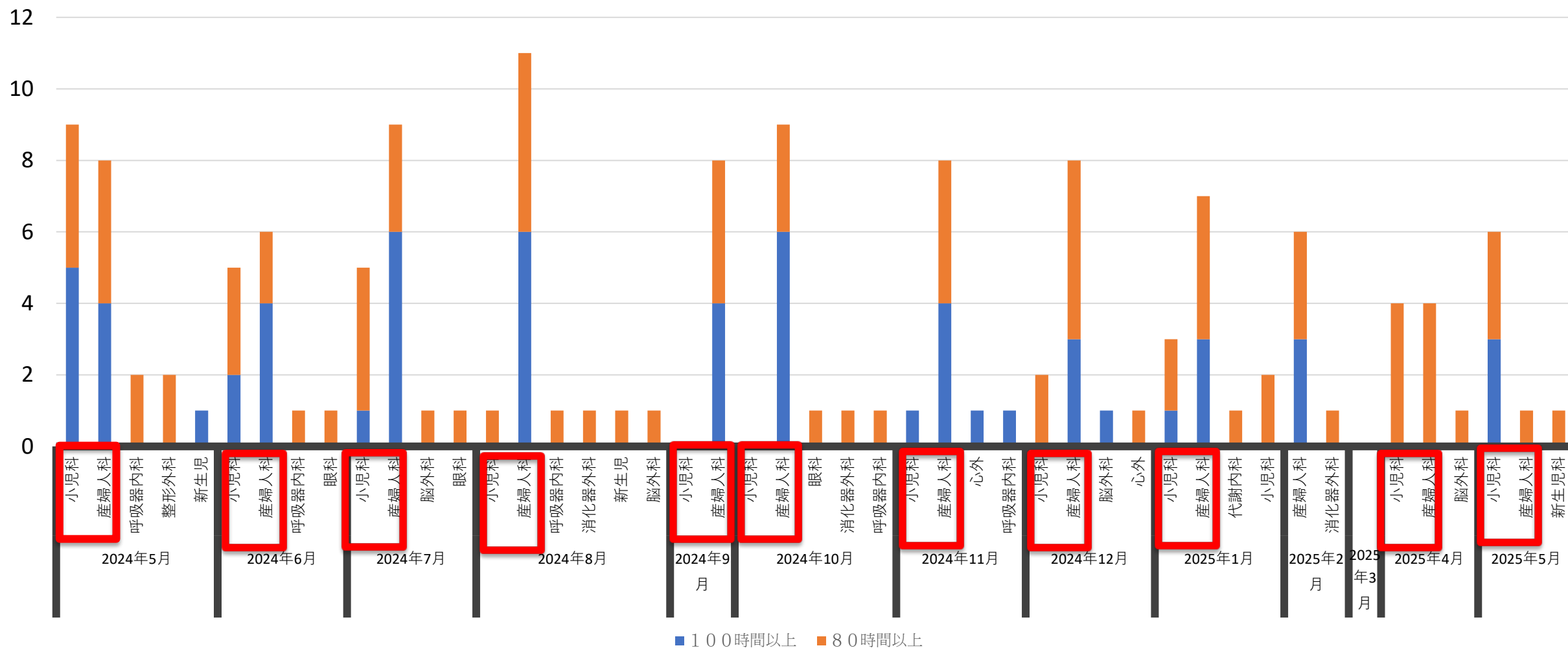


# 超過勤務者が在籍する診療科





## 超過勤務者が在籍する診療科







# 医師の負担軽減への取り組み

大田区子ども平日夜間救急室  
救急外来の対応  
タスクシフティング



# 大田区子ども平日夜間救急室

大田区内の小児科開業医の先生の協力を得て救急外来の人員補強を実施

- 開設: **平成18年4月**に開設
- 診療時間: 平日20:00～23:00 (受付時間 19:45～22:45)

# 大森病院の当直業務の実情

- 宿日直許可は取得できていない。
- 救命救急センターと周産期センター以外に、全科で当直医を置いていた。  
(1次・2次救急対応)

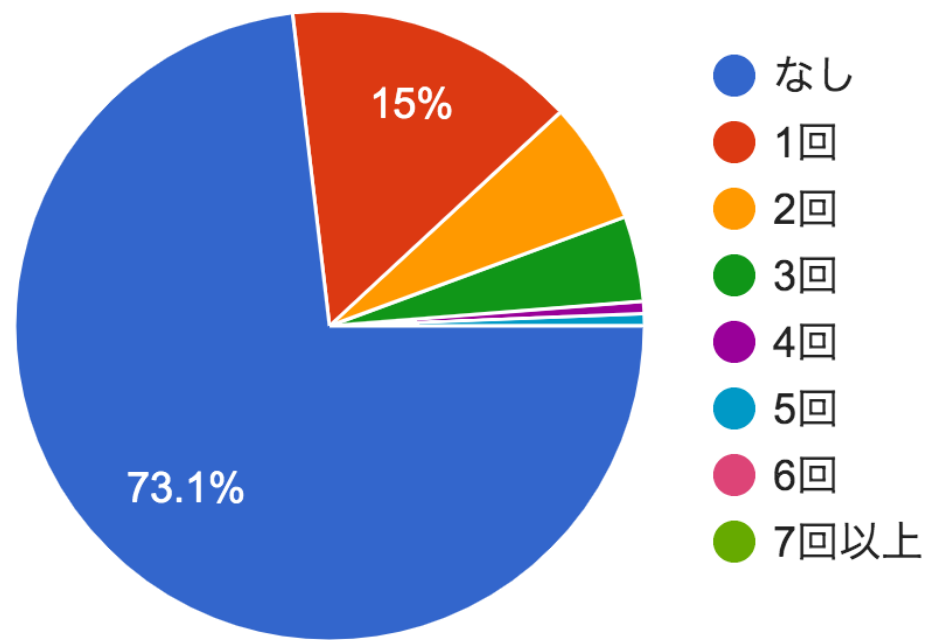


- オンコール導入診療科: 9診療科
  - 形成外科、口腔外科、皮膚科、耳鼻咽喉科※1、呼吸器外科、心臓血管外科※2、小児外科※3、消化器外科、産婦人科※4
- ※1: 土日祝17時以降OC ※2: 土日祝OC ※3: 消外枠で月3回/人の当直以外OC
- ※4: 2名当直+1名OC
- 救命救急センターでは変形労働制を導入済



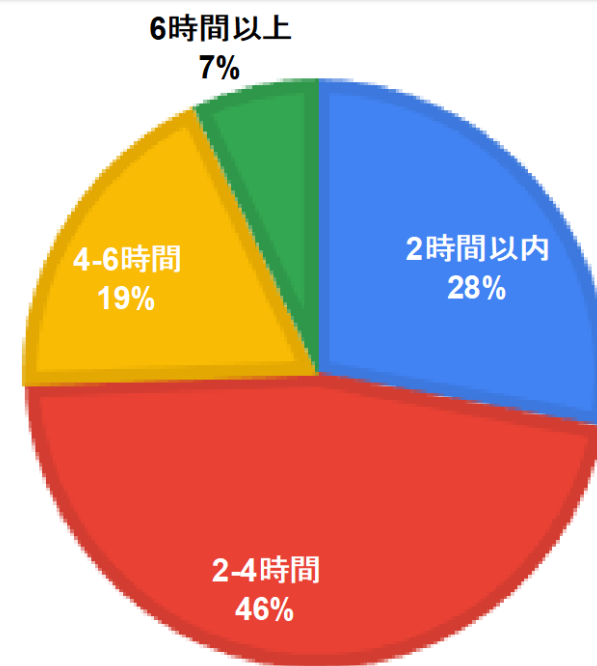
# オンコール体制の実情

## 呼出回数



## 平均勤務時間

出勤した場合72%が4時間以内の勤務



呼出は25%

# 救命救急センター

R7.5		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	日勤	夜勤	半日	休み	有給	労働時間	
	職位	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土							
夜勤 S1 staff	教授																																0	0	0	0	0	0	
	助教	全外	日	休	休	日	休	全外	日	日	夜	明	休	日	全外	休	日	夜	明	夜	明	全外	休	夜	明	夜	明	夜	明	全外	日	夜	8	6	0	7	0	154	
	助教	明	出	出	休	日	全外	日	休	夜	明	休	夜	明	有	夜	明	休	休	休	全外	休	日	日	有	日	有	全外	日	夜	明	日	9	4	0	7	3	156	
	講師	休	夜	明	夜	明	有	全外	日	休	夜	明	休	夜	明	休	夜	明	休	夜	明	全外	夜	明	休	休	休	日	全外	日	夜	明	3	8	0	8	1	152	
	助教	夜	明	日	休	全外	夜	明	夜	明	休	休	全外	日	日	休	日	休	日	全外	日	日	有	日	日	休	全外	日	日	有	休	日	12	3	0	7	2	157	
	レジ	休	日	夜	明	休	日	夜	明	日	休	休	日	全外	夜	明	休	休	休	日	全外	夜	明	夜	明	日	日	全外	夜	明	休	日	8	6	0	8	0	154	
	レジ	日	全外	休	日	夜	明	休	日	全外	休	休	休	日	日	日	全外	夜	明	休	日	日	日	全外	休	夜	明	夜	明	日	全外	休	10	4	0	8	0	140	
Resident	レジ	夜	明	日	休	全外	休	日	夜	明	休	休	前外	前外	日	後外	日	休	休	前外	前外	日	後外	日	休	休	前外	前外	日	後外	日	9	2	9	8	0	138		
	レジ	日	前外	前外	休	日	前外	日	前外	前外	休	日	夜	明	夜	明	休	夜	明	前外	休	休	休	休	休	休	休	前外	休	夜	明	夜	5	5	7	10	0	143	
	レジ	全外	日	休	休	休	夜	明	全外	日	休	休	休	日	前外	全外	日	有	日	日	夜	明	全外	日	夜	明	夜	明	前外	全外	日	休	8	4	2	7	1	140	
	レジ	前外	後外	夜	明	休	休	日	前外	後外	全外	夜	明	休	日	前外	夜	明	休	夜	明	前外	後外	休	休	休	日	休	前外	夜	明	4	5	8	8	0	139		
	助教	明	日	全外	日	休	休	夜	明	夜	明	日	全外	休	休	日	日	夜	明	全外	休	日	日	夜	明	日	全外	休	夜	明	日	有	9	5	0	6	1	155	
	客員講師																						夜	明									0	1	0	0	0	15	
	レジ	日	全外	夜	明	夜	明	休	日	全外	夜	明	日	前外	夜	明	全外	休	休	休	前外	休	夜	明	日	休	日	前外	日	日	全外	休	7	5	3	7	0	143	
	レジ	全外	休	日	夜	明	日	日	全外	休	休	休	夜	明	日	全外	休	日	日	休	日	日	全外	休	日	夜	明	夜	明	全外	休	10	4	0	8	0	140		

- スタッフ7名
- 研修医によるローテーションは必須
- それ以外に2025年1月以降は消化器外科、泌尿器科、腎臓科などから短期の派遣人員を確保
- →将来的には救急部を創設して、各科当直を廃止するための布石





# 主なタスクシフティング

取り組み事項	現状	実施状況
検査手順の説明	看護師が実施	80%
入院の説明	薬剤師、看護師が共同で実施 「MY ステーション」でワンストップ対応	100%
服薬指導	「お薬サポート外来」	指導数 900件/以上 外来化学療法:医師の診察前面談 100件/月以上
静脈採血	看護師が実施	80% 小児・周産期領域は医師が実施
静脈注射	2024年度 IVナース626名 造影剤ナース20名	年1回の認定試験を継続実施
造影剤の経静脈投与		
静脈ラインの確保		
助産外来の実施		100%
看護外来の実施	専門・認定看護師による運営	100%
医師事務作業補助者の配置	35名 25対1	R6年度実績 22549件 20対1を目指している

# MYステーション

## More convenient to You: 2016年開設

MYステーションでは・・・

- 入院の予約を承ります
- 入院の詳細が決定したらご連絡します
- 入院の受付をします
- 入院オリエンテーションをします
- 医療福祉相談に対応します





# 特定行為研修終了とNP

- 特定行為研修終了看護師 13名
  - 術中麻酔パッケージ修了者は麻酔医と連携して活動している
    - 術中141症例で対応
  - 精神および神経症状に係る薬剤投与関連修了者
    - 240症例で対応
  - **引き続き受講の促進に努めている**
    - 2024年度受講生 12名
- NPは在籍なし



An aerial photograph of a large, modern hospital complex. The main building is a long, multi-story structure with a flat roof and numerous windows. To the left, there is a taller, more complex building with a curved section. In the foreground, there is a large parking lot with several cars parked. The surrounding area includes some greenery and a fence. The overall scene is captured from a high angle, providing a comprehensive view of the hospital's layout.

# ICT活用による患者満足度向上への試み

AI電話の導入  
病院案内のDx化



# 満足度調査における課題

- 電話が繋がらない

# AI電話の導入



東邦大学  
医療センター

大森病院

交通のご案内 よくあること

病院のご案内

受診のご案内

診療科・部門のご案内

## 24時間いつでも AI電話で受付中

診療予約変更、診療予約キャンセル、  
診療予約（当院宛の紹介状をお持ちの方）



# 050-1725-1479

詳しくはこちら・・・



東邦大学



# Dr.JOY提供のボイスポット

2025年4月21日から  
紹介状ありの診療予約、  
診療予約変更、診療予約キャンセル  
**AI電話**で受付が始まります!

日頃よりお電話が繋がりにくい状況が続き、ご迷惑をおかけしております。  
この度AI（ボイスポット）を用いた専用番号を開設しました。

 **050-1725-1479**

	 AI電話で出来ること
受付時間	年中無休・24時間
対応内容	紹介状ありの診療予約 診療予約変更 診療予約キャンセル

- AI電話でお申込みいただいた際は土日祝日を除く**3日以内**に**SMS（ショートメッセージ）にてご連絡**いたします。
- 終話後、病院からSMS（ショートメッセージ）が送信されますので**携帯電話をご利用**ください。

AI電話の流れ  
こんな風に話してください

①紹介状ありの診療予約 ②診療予約変更 ③診療予約キャンセル

紹介状のご準備をお願いします 予約内容の確認と診察券のご準備をお願いします

紹介状をお持ちでしょうか？  
はい、持っています  
紹介状を発行された医療機関名を教えてください  
〇〇病院です  
希望する診療科をおっしゃってください  
〇〇科です

診療科をおっしゃってください  
〇〇科です  
予約日をおっしゃってください  
〇月〇日です  
希望する予約日をおっしゃってください

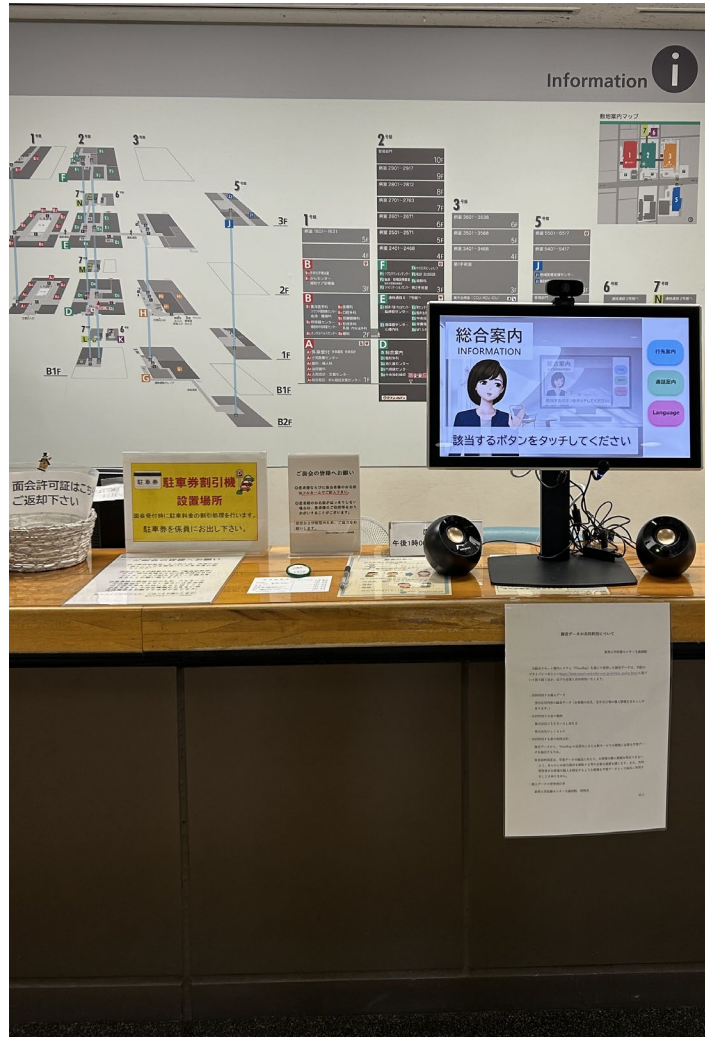
診療科をおっしゃってください  
〇〇科です  
予約日をおっしゃってください  
〇月〇日です  
診察券番号をおっしゃってください

※終話後、病院からSMS（ショートメッセージ）が送信されますので携帯電話をご利用ください。

AI電話は、ごく簡単な質問のみいたしますので人間と会話をするように自然に話してくださいね!

 Dr.JOY 東邦大学医療センター大森病院 病院長

# 病院案内の自動化



- まだ試作機で、今後さらにAIによる応答の質を上げる開発をしている。
- 外観も改善してゆく予定



# 導入の結果

- AI電話

- ✓ 満足度調査は年1回で明確なデータは未収集だが、日常の苦情は明らかに減っている。
- ✓ 電話対応していた職員を3名軽減できた。
- ✓ AI電話以外にも、病診連携業務にメドピア株式会社の「やくばと病診連携」を導入し、患者紹介にかかる時間の軽減と、職員の削減（配置転換）の実現。


- 病院案内の自動化

- ✓ 窓口対応職員2名から1名に軽減できた。



浮いた人材は、手薄な部署への人員補充の原資に



An aerial photograph of a large, modern hospital complex. The image shows several multi-story buildings with light-colored facades and numerous windows. A large, curved building is prominent on the right side. In the foreground, there is a parking lot with several cars, including a white van and a red car. The surrounding area includes some greenery and a fence. The overall scene is a high-angle view of a large medical facility.

# ペイシェント(カスタマー)ハラスメント対応



# ポリシーの周知

当院におけるバイシエントハラスメントに対する方針
はじめに
<p>東邦大学医療センター大森病院（以下「当院」と称します）は、次の理念を掲げております。</p> <p>「自ら医療人を養成し、高度先端医療の研究・開発を推進することにより、患者に優しく安全で質の高い医療を提供する。」</p> <p>こうした理念を達成するためには、医療員にとって、安全で働きやすい職場環境を確保する必要があります。しかし、患者ハラスメントは、医療員の心身の健康を害し、こうした職場環境の確保を困難にいたします。そこで、当院は、患者ハラスメント防止を目的として、本方針を策定いたしました。</p>
患者ハラスメントの定義
<p>患者・家族から医療員に対し、その職務に關して行われる著しい不当行為であって、医療環境を害するものを指します。以下の図解は例示であり、これらに限られるものではありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>身体的攻撃（物を投げつける、殴打する、蹴踢する等）</li> <li>精神的攻撃（侮辱を加えるような言動、人前で執勤中に責めを要求する言動、人権を侵害する言動、多数人がいる前で名誉を傷つける言動など）</li> <li>威圧的な言動（声を荒らげる、にらめ、話しながら物を叩く、話を遮るなどして高圧的に自らの要求を主張する、話の横断ぎを繰り返すなど）</li> <li>謝罪の承諾として土下座を要求すること</li> <li>医療者に正当な理由なく、上野や事務所の名前で謝罪文を書くよう要求すること</li> <li>執勤中（勤務時間）に言動（必要以上に長時間にわたって厳しい言葉を繰り返す、何度も電話をして自らの要求を繰り返すなど）</li> <li>拘束する言動（長時間の検閲や電話、通達するように言われたにもかかわらず長時間にわたって検閲し続ける、検査等で拘束し長時間にわたって執勤するように自らの要求を繰り返すなど）</li> <li>差別的な言動（人種、年齢、性別等に関する偏見差別的な言動を行うなど）</li> <li>性的な言動（不快な言動や行為を行う、つまましい行為など）</li> <li>煙草や酒（飲酒や喫煙等）に関して中傷する、医療員を否定できるようにして SNS 等で中傷する、医療員の写真、音声、映像を SNS 等公開すること</li> <li>正当な理由のない又は過剰なサービスの提供の要求</li> <li>正当な理由のない又は過剰な金額増額の要求、謝罪の要求</li> <li>不可解な行為や断絶的な行為の要求（手紙を送り止める、迷惑をかけるなど）</li> <li>持物盗竊などを数回にわたって繰り返す行為</li> <li>執勤中院内に立ち入り行為</li> <li>診療方針を恣意変更する行為</li> </ul>
当院における患者ハラスメントへの対応姿勢
<p>医師法 19 条 1 項は診療業務について定めておりますが、「正当な事由」がある場合には、診療拒否が認められています。同条 2 項でも、患者の不当行為がある場合には、診療拒否が認められることを定めております。そこで、当院と致しましては、患者ハラスメントに対しては、診療拒否を含む断絶的な処置を検討いたします。患者ハラスメントの発生等によっては、診療拒否に加えて、警察官連や相談支援センターの活用、民事訴訟や刑事訴訟を取ることも検討します。当院に対する正当な意見の申し出とハラスメント行為とは異なります。</p>
当院における教職員への取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>本部等単位による対応姿勢の研修、医療員への周知</li> <li>患者ハラスメントへの対応方法、手順の策定</li> <li>医療員への教育・教育研修の実施</li> <li>医療員のための相談・援助体制の整備</li> </ul>

2025 年 4 月  
東邦大学医療センター大森病院 病院長

2025年4月 東京都カスハラ防止条例が施行されます！

そのクレーム、やりすぎでいませんか？

暴力、暴言、土下座の強要...

STOP! カスタマー・ハラスメント

～みなさまに気持ちよく過ごしていただくために～

カスタマー・ハラスメントとは？

カスタマー・ハラスメントとは、例えば、  
・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの  
・主張する内容には正当性があるが、**暴力や暴言など、主張方法**に問題があるものが考えられます。  
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう！
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③従業員の説明も聞きましょう！

東邦大学 医療センター 大森病院 病院長

国土交通省 経済産業省 消費者庁 厚生労働省 法務省 警察庁 農林水産省

病院内で起こるハラスメントを防止するために、2025年4月1日より東京都のカスタマー・ハラスメント防止条例が施行されます。この条例により、医療機関に求められる対応が厳格化されます。

暴力、暴言、土下座の強要...  
許しません！  
暴力・暴言・過激行為  
状況により警察官に通報することもあります  
東邦大学医療センター大森病院

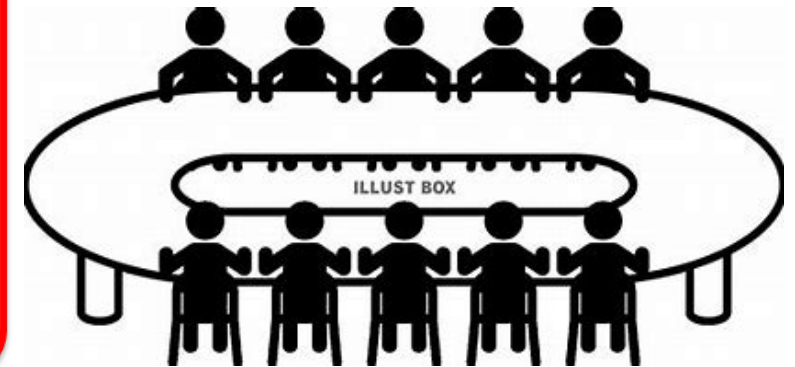
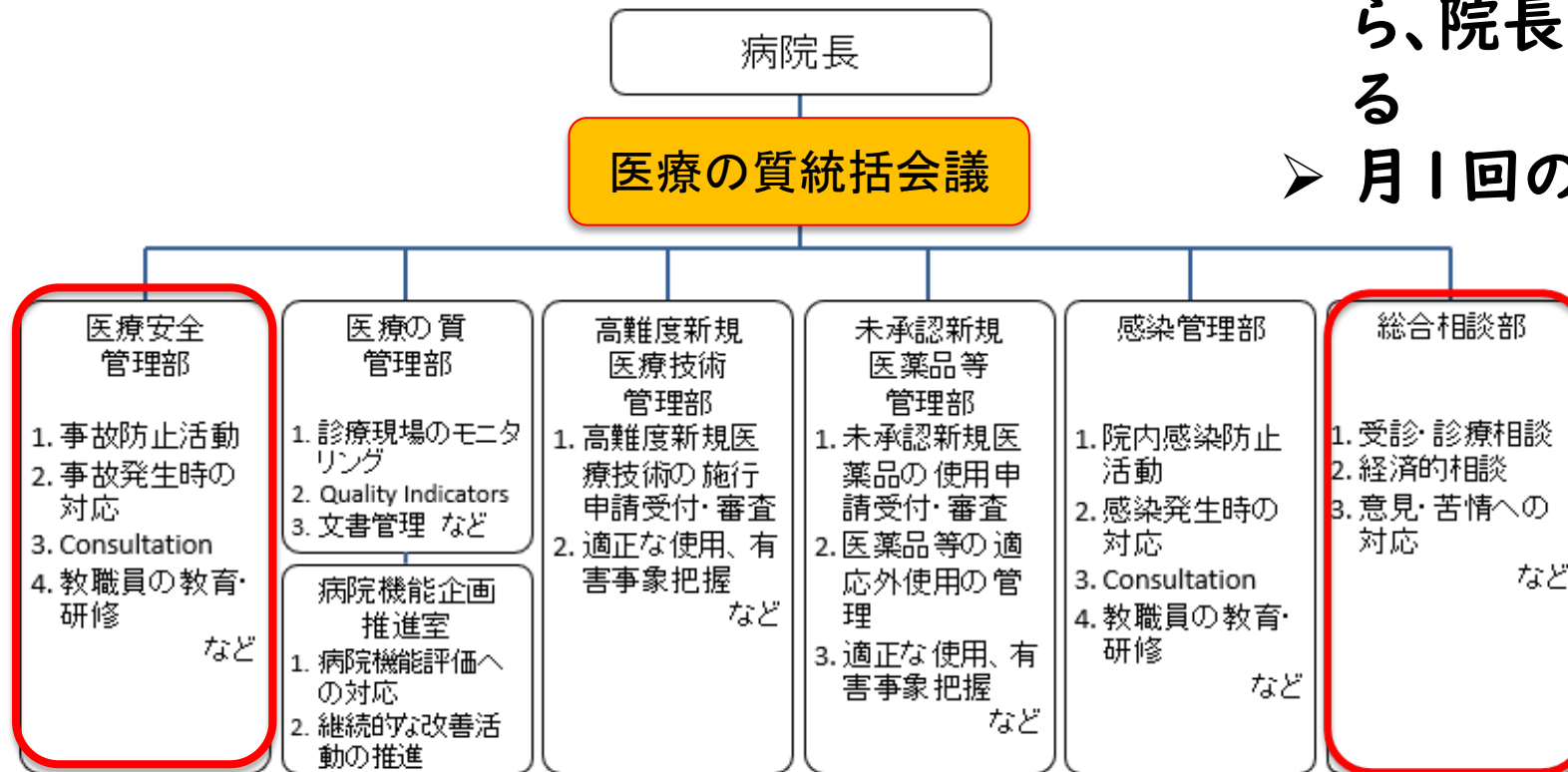


東邦大学

# 医療センター大森病院の医療安全

- 医療の室統括会議

- 6つの部署が横断的に情報を共有しながら、院長の元に監視・統括が行われている
- 月1回の定期開催





# 2025/7における現状と課題

- 大学での労働時間・自己研鑽時間の把握
  - 勤怠管理システムの改修・・・Dr.JOYが3月から本稼働
  - 研修医の土曜日は勤務日から外した。

- 連続勤務時間超過対策

- 特に外科系の当直体制の見直し・・・救急部創設に着手

大田区子ども平日夜間救急室開設のように地区医師会、地域医療対策協議会を通じての分業制の構築を模索（下り搬送契約15病院との協議会）

産婦人科への対応が全く進んでいない



# 2025/7における現状と課題

- タスクシフティング

- 入院や検査の手順説明・・・看護師にほぼ移管
- お薬サポート外来として薬の説明や服薬指導・・・薬剤師にすべて移管
- 静脈注射や採血も看護師に移管
  - 院内認定のIVナースは626名
  - 造影剤のIVナースが20名
- 診断書の作成・・・医師事務作業補助者でほぼ対応
- 助産師や看護師の専門外来を開設・・・認定看護師31名

医師事務作業補助者、CRC、看護師の確保に難がある。

コメディカルの資格取得の研修の予約が取りにくい（病院側は積極的に勧奨している）

- 業務のDx化による職員再配置による効率化の促進





# まとめ

- 前提 収益状況の問題から休日を通常診療日にする対策を実施  
研修医の完全週休二日制の実施
- 超過勤務者数は減少している。
  - 診療科内で交代勤務をする雰囲気醸成されてきた？
  - 研修医については、専攻医に移行した際に対応できるか？
- 外勤先からの引き上げは、ほぼ行われていない
- 現在のところ、論文発行数は維持されている。
- 大森病院については、引き続き増収（減益）の傾向は維持されている

隠れたマグマだまりはあるかもしれないが、現時点では大きな変化は認めていない



ご清聴  
ありがとうございました

歌川広重 江戸名所百景 蒲田の梅園  
(現在の梅屋敷)

