信州大学 | 医学部附属病院
Shinshu University Hospital

事前配布資料

急増する訪日客の“もしも”に備える
～救急現場の最前線をサポートするトラブル予防戦略～

令和７年度　厚生労働省補助事業「外国人患者受入れに資する医療機関認証制度等推進事業」

2025年10月27日（月）

信州大学医学部附属病院　医療支援課
（兼　国際患者支援室）
寺口　裕一

笑顔をつくる
ミライをつくる
信 大 病 院

信州大学医学部附属病院

- 特定機能病院（県内唯一）
- 病床数　698床（一般664　精神34）
- 退院患者数　16,584名（2024年度実績）
- 平均在院日数　10.2日（2024年度実績）
- 職員数　約2,000名
- 主な医療機関機能指定
  - 災害拠点病院
  - 都道府県がん診療連携拠点病院
  - 高度救命救急センター
  - 長野県DMAT指定病院
  - 地域周産期母子医療センター
  - がんゲノム医療拠点病院

目次

1 本院の特徴

2 専門部署の立ち上げ

3 これまでの取り組み・事例紹介

本院の特徴

- 立地／規模
  長野県松本市　特定機能病院（県内唯一）
  外来患者数1400人／日

- 来院する外国人患者（外国籍患者）の特徴
  訪日、在日ともにあり、年齢層も様々
  外来患者は5名／月程度。
  夏季冬季は10～15名／月になることも。

夏季：登山中の滑落など
冬季：スキー中の転倒など

- 訪日患者は緊急かつ重症患者が多い。
- 国籍別では中国、フィリピン、ブラジルなど。
- 訪日患者は欧米やオーストラリア（冬季）が多い。
- 在日患者は、産科患者が多い。

近年は東南アジア圏が増加傾向

1 本院の特徴

2 専門部署の立ち上げ

3 これまでの取り組み・事例紹介

専門部署の立ち上げ（2023年11月）

- 院内アンケート（※）の結果を受け、
  「外国人対応のノウハウ蓄積」
  「組織として対応できる体制の構築」
  を目的に、患者サポートセンター内に設置。（2023年11月）

  ※外国人患者の対応で苦慮した事例の多くは**自力で調整・対応**を行っていたため
  - 相談先がない。
  - その場限りの対応で、ノウハウが蓄積されない。

  といった状況が続いていた。

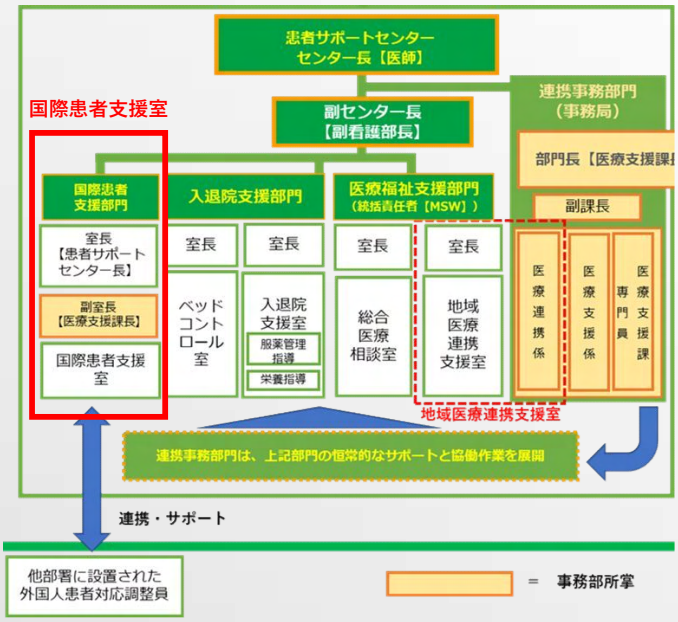
- まずは
  医療福祉支援部門（医療ソーシャルワーカー）
  入退院支援部門（看護師）
  事務部門
  の兼任担当者で組織した。

組織体制（2023年　立ち上げ時点）

➢国際患者支援室

まずはすべての室員が兼任により対応

- 室長：患者サポートセンター長 医師
- 副室長：医療支援課長 事務
- 室員
  - 医療福祉支援部門から2名 看護師 社会福祉士
  - 入退院支援部門から1名 看護師長
  - 連携事務部門（医療支援課）から1名 事務



※院内各部署への担当者配置は実現できていない

➢各部署

- 調整担当者（1～若干名）

※当面は事案ごとに設定

笑顔をつくる
ミライをつくる
信大病院

信州大学 | 医学部附属病院
Shinshu University Hospital

1 本院の特徴

2 専門部署の立ち上げ

3 これまでの取り組み・事例紹介

笑顔をつくる
ミライをつくる
信大病院

これまでの取り組み

- 医療通訳／機械翻訳タブレット端末の増台
  利用方法の院内研修も実施
- 国際患者支援室のグループメールアドレス作成
  →患者家族や海外保険会社とメールでやり取りし、かつ室員で共有。
  →英文メールの作成に生成AIを活用
  （DeepL、chatGPT／copilot／Gemini等）
- 外国人（自費）診療単価の見直し（1点10円→30円）

対応事例（2024年度の事例より）

- 台湾（他院からの転院・２ヶ月弱の入院）
- ドイツ（緊急入院1泊2日）
- フィリピン（外来）
- タイ（外来）
- ネパール（外来）
- ネパール（外来）
- ミャンマー（入院予定）
- コロンビア（受診依頼　→　他院受診）

など

ご清聴ありがとうございました

笑顔をつくる
ミライをつくる
信　大　病　院