

JOMF 派遣医師便り (2017.5)

◆シンガポール◆

外来受付、待ち人数表示もスマートフォンで

シンガポール日本人会クリニック

日暮 浩実

シンガポールの多くの病院では、かなり以前からインターネットで外来診察の予約を取ることができるようになっていました。そんな中、SingHealth Group の中核病院、Singapore General Hospital (SGH) の Mukoskeletal Center と Singapore National Heart Center では昨年10月から、外来の受付もスマートフォンで行えるようになりました。

外来診察の予約と外来の受付？なんとなくよくわからない感じがするかもしれません。これは飛行機を利用する時と同様のシステムとだけ思えばわかりやすいでしょう。

飛行機の場合、座席の予約は一般に何カ月も前から可能ですね。このシステムは実際に搭乗するまでには、予約の変更をせざるを得ないこともあるので大変便利です。そして、いざ、本当に乗り込むには、空港のカウンターに行くか、または、搭乗時刻の一定時間前以内（72時間など、）にインターネットでチェックインをするという手続きが必要です。

今回導入されたシステムはこれと同様です。外来予約は予めインターネットで可能です。予約の変更も可能です。また、患者さんはそこで自身の基本データを入力するので、病院側にとっても、当日の受付業務の時間節約になります。そして予約をした患者さんは、実際に診療を受けるにあたって、外来受付を行わなくてはなりません。これが、今までは実際に病院に行ってからでないとできなかったため（診療を受けるのですから当然、病院に行くのですが）、実際に病院に足を運ぶ必要がありました（飛行機でいえば空港のカウンターでチェックインすること）。ところが、来院することが、確実な患者さんは、スマートフォンを使って、いわばこのチェックインができるようになりました。そうすると、スマートフォンで自身の受付番号、リアルタイムでの待ち人数が確認できるようになります。すると患者さんは自身が呼ばれる直前に病院に行けばよいことになり、貴重な時間を節約することが可能となりました。また、病院側も混雑を緩和することができるメリットが得られます。

これは、実際に予約時間に病院に行って受付をしても、1時間以上も待たされる例や、受付をした後、自身が呼ばれた時にいないと順番を飛ばされてしまう可能性があるのでは、トイレにも行けなかったなどのフィードバックを患者さんから受けていたため、病院側がこのフィードバックに応えたものとのことです。

この制度は、なかなか評判が良かったようで、この2月からSGHの糖尿病・代謝センターでも導入され、さらに、National Cancer Center や KK Women's and Children's Hospital

といった施設でも今年度末までに導入される予定となっています。

今後、こうした制度がシンガポール中に広がっていくのかもしれませんが。

追記: 実際に順番待ちがたいへん長いのは、大病院の救急外来です。救急なので、もちろん、予約は不要なのですが、いつも大変込んでいて、救急なのに数時間待つこともまれではありません。ですので、この問題こそ危急の課題だと思われませんが、その解決はなかなか難しくそうです。それでも、この課題の解決に寄与すると思われる計画が進みつつあるようです。