

親友会ホールディングスの中之島クリニック（大阪市）は日本人に多いガンなどの生活習慣病の検査に特化した病院。特徴的なのは最先端の健診機器の設備だけでなく、

## 医療・介護 最前線 レポート

く、覆面の調査員を導入するなど患者への接し方に重点を置く経営方針にある。中国をはじめとする海外からの医療ツーリズムとしての「受け皿」も視野に入れる。

### 中之島クリニック（大阪市）



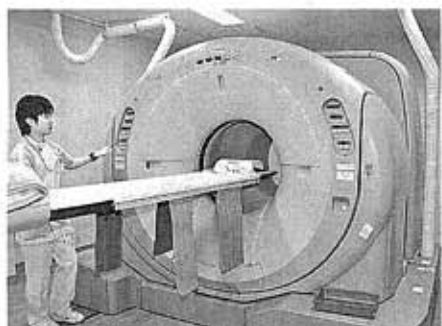
田辺卓爾所長

#### 《施設概要》

|       |               |
|-------|---------------|
| ▽所在地  | 大阪市福島区福島2の1の2 |
| ▽電話   | 06・6451・6100  |
| ▽設立   | 2007年7月       |
| ▽従業員数 | 71人（非常勤含む）    |
| ▽事業概要 | 人間ドック、画像診断    |

「人間ドックはサービスマスと同じ」。同クリニックの田辺卓爾所長はこう言い切る。手本にするのは近隣に位置する高級ホテル「ザ・リッツ・カールトン大阪」だ。例えば「ものを受け取る」ときは両手で「受け答えは正しい敬語で」など、これまで病院には乏しかったノウハウを同ホテルから吸収。病院内で健診機器があれば、すいし、一流ホテル並みの対応をめざしている。なかでも重視するのが「高水準のサービスが維持できているか」を正確に把握するため、覆面

## サービス改善へ覆面調査



最先端の検査機器をそろえた中之島クリニックの人間ドック

の外部検査員による調査も導入した。ホテルや金融機関などと異なり、病院での導入は珍しいが、「想定していなかった指摘が受けられるなどのメリットがある」（田辺所長）。すべての受診者に記入を要請しているアンケート調査の結果とあわ

せ、随時、は、これまで映らなかつた細かい脳血管などの撮影が可能になる。MRIと組み合わせた検査を実現するため、高精度でがん検査ができる陽電子放射断層撮影装置（PET）や、コンピュータ断層撮影装置（CT）なども配備した。脳や心臓ドックなどの特別な検査コースも設けており、今後とも利用の受診者から高い評価を受けており、今後とも利用は増加する」と誇らしげに語る。

水準のサービスの融合は、医療ツーリズムの需し、社会問題となる日本。同クリニックのビジネスモデルは今後の病院経営のひとつの「処方せん」を示している。

（京都支社 重田俊介）