



# 医療機関受診に関する意識調査報告

2015年3月



# 目次

<b>□ 本調査の趣旨・結果概略</b>	P.2
<b>□ 調査概要</b>	P.3～5
—調査実施概要	
—回答者属性情報	
<b>□ 調査結果</b>	
【1】医療機関受診頻度と意識	P.6～13
—医療機関の受診頻度	
—症状別の受診意向とその理由	
【2】医療機関選定時の行動	P.14～23
—医療機関選びで重視する点	
—参考にする情報源	
—ホームページの閲覧頻度	
【3】医療機関受診時の行動と意識	P.24～32
—医師への相談有無	
—医師に相談をためらう理由	
—医療機関スイッチング理由	
【4】病院の受診について	P.33～40
—病院受診の有無と受診理由	
—各制度の認知度	
<b>□ 問合せ先</b>	P.40



# 本調査の趣旨・結果の概略

## □ 本調査の趣旨

患者のニーズが多様化する中で、患者に“選ばれる病院”であるために、医療機関はあらゆる広報施策の検討、実施をされていることと思います。効果的な施策を打ち出すためには、医療機関を選ぶ側=患者の実態について、把握・理解していく必要があります。本調査は、一般消費者を対象とし、様々な角度から医療機関受診に関する意識、及び、行動についてのアンケートを行いましたので、その結果をご報告いたします。本資料が、全国の医療機関様の広報施策検討の一助となれば幸いです。

## □ 結果の概略

### 1) 医療機関を受診する機会がもっとも多いのは60代以上の男性。約半数が月に1回以上受診している。

全体では約4割の人が、普段、医療機関には「ほとんど行かない」と回答しました。世代が上がるにつれて、受診する頻度は高くなり、もっとも受診機会が少ないのは20代男性で「ほとんど行かない」人が半数を超えました。一方60代男性の同回答割合は15%にとどまりました。

### 2) 急性/重い症状では約6割の人がすぐに受診するが、めまい等の病気の判別ができない症状では13%のみ。

症状の程度ごとに医療機関を受診するかどうかを聞いたところ、症状が明確であるほど受診するまでの期間が短くなることがわかりました。すぐに受診しない理由としては、まずは様子を見たいという回答が多かったものの、20代では経済的な負担も受診をためらう大きな要因でした。

### 3) 医療機関選びで重視する情報は身近な人の口コミ。普段、病院に行かない人ほど口コミを重視する傾向。

医療機関を選ぶ際に収集した情報の中で、もっとも信頼する情報は、46%の人が「家族や知人の口コミ」と回答しましたが、普段、医療機関に行く機会の少ない人ほど、この情報を重要だと考える傾向にあることがわかりました。

### 4) 初診時に医療機関のホームページを見る人の割合は約5割。全世代で女性の方がHPをよく見ている。

初めての医療機関にかかる場合、その医療機関のホームページを見る人は約5割となりました。男女別で見ると、すべての世代で女性の方が「ほぼ見る」という回答割合が男性を上回っていたことから、女性の方がホームページをよく見ていることがわかります。

### 5) 医療機関を変えたいと思う最大の理由は待ち時間。女性は、医師の対応に対する不満が大きな要因に。

女性の場合、「医師の対応・態度が不快」等、医師の対応に関する項目を選択する人が多くなりました。一方で、看護師や受付スタッフ等の対応は大きな要因とはなっていないことから考えると、患者満足度向上には医師の接遇の向上がいかに重要であるかが明らかになりました。

# 調査概要

- 調査実施概要
- 回答者属性情報

# 調査概要

## 調査実施概要

- 調査期間            2015年3月4日～5日
- 対象                20歳以上の成人男女 (調査対象地域は全国に及ぶ)
- 調査方法            インターネット調査
- 有効回答数        1206名
- 調査内容            医療機関受診に関する行動、及び、意識調査

### 【質問数: 15問】

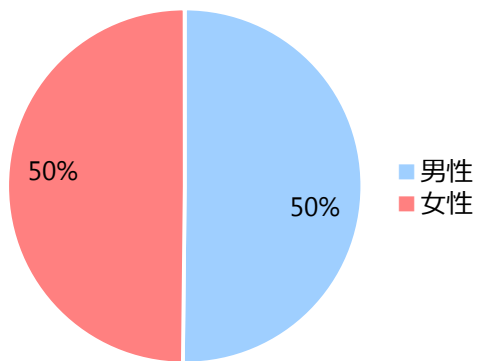
- Q1. 普段、医療機関にはどのくらい受診する機会がありますか。
- Q2. ご自身の身体に不調や、何らかの症状が出た場合、どの程度であれば医療機関を受診しますか。
- Q3. 自覚症状があってもすぐに受診しない理由は何ですか。
- Q4. 医療機関を受診した際に、受診の目的と異なる他の症状についての悩みや質問があった場合、医師に相談しますか。
- Q5. 相談をためらう理由は何ですか。
- Q6. 初めての医療機関にかかる場合、その医療機関のホームページは見ますか。
- Q7. 再診や一度かかったことのある医療機関に行く場合、その医療機関のホームページを見ますか。
- Q8. 医療機関を選ぶ際に、重視することをおしえてください。
- Q9. 医療機関選びの参考にするために、どのような情報を収集しますか。
- Q10. Q9で収集した情報の中でもっとも信頼する情報は何か。
- Q11. 最近3カ月以内に、診療所やクリニックではなく、病院を受診したことはありますか。(健康診断は除きます)
- Q12. その病院を受診した理由をおしえてください。
- Q13. 200床以上の病院を受診する際に、紹介状がないと選定療養費というお金がかかることはご存知ですか。
- Q14. 病院には医療連携室があり、地域の診療所やクリニックを紹介してくれることをご存知ですか。
- Q15. かかっていた医療機関を変えたいと思うきっかけをおしえてください。

# 調査概要

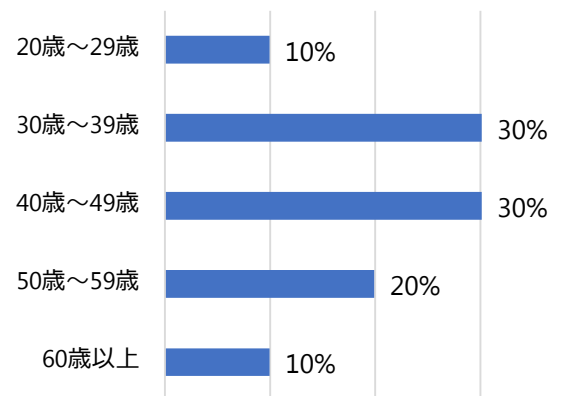
## 回答者属性情報

※全項目 n=1206

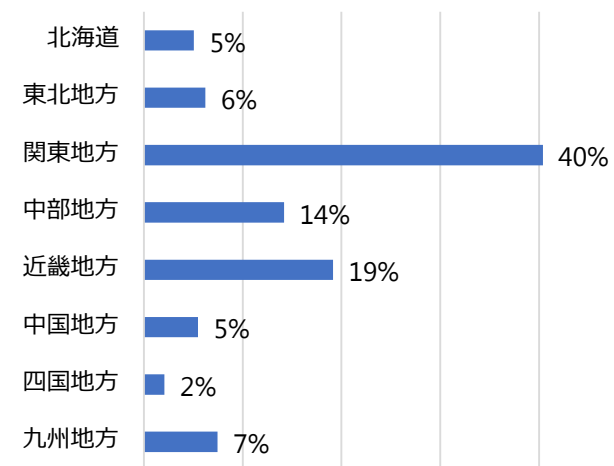
### 性別



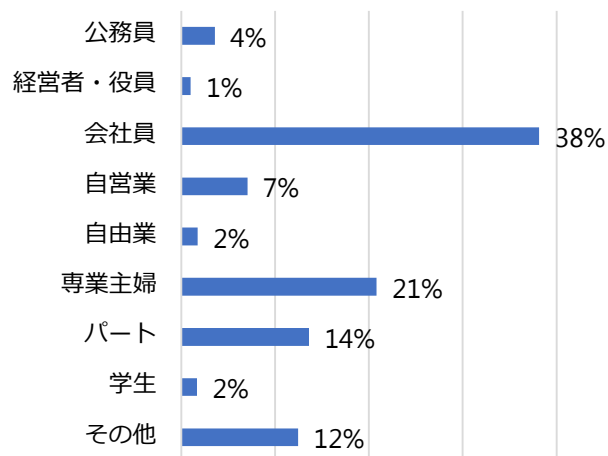
### 世代



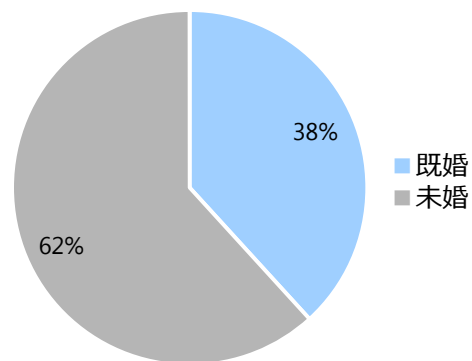
### 居住地



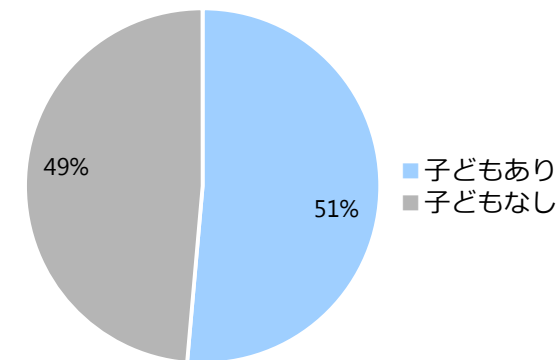
### 職業



### 未既婚



### 子どもの有無



## 調査結果

### 【1】医療機関受診頻度と意識

- 医療機関の受診頻度
- 症状別の受診意向とその理由

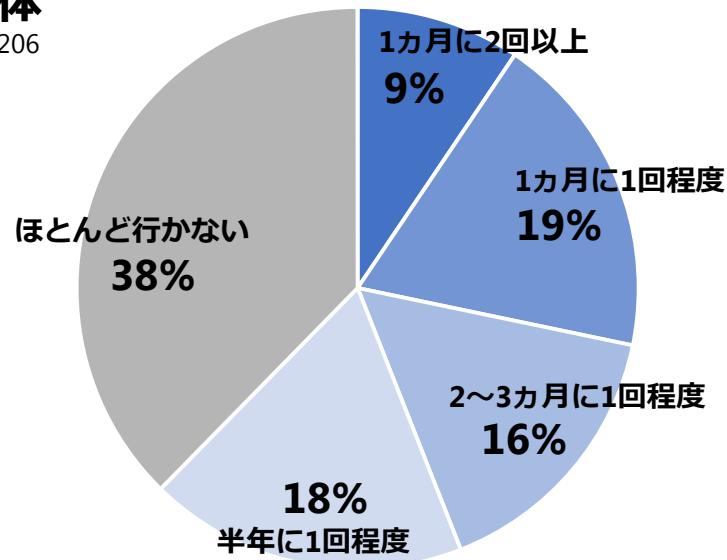
# 【1】医療機関受診頻度と意識

## 医療機関受診の頻度

Q. 普段、医療機関にはどのくらい受診する機会がありますか。  
(答えは1つ)

全体

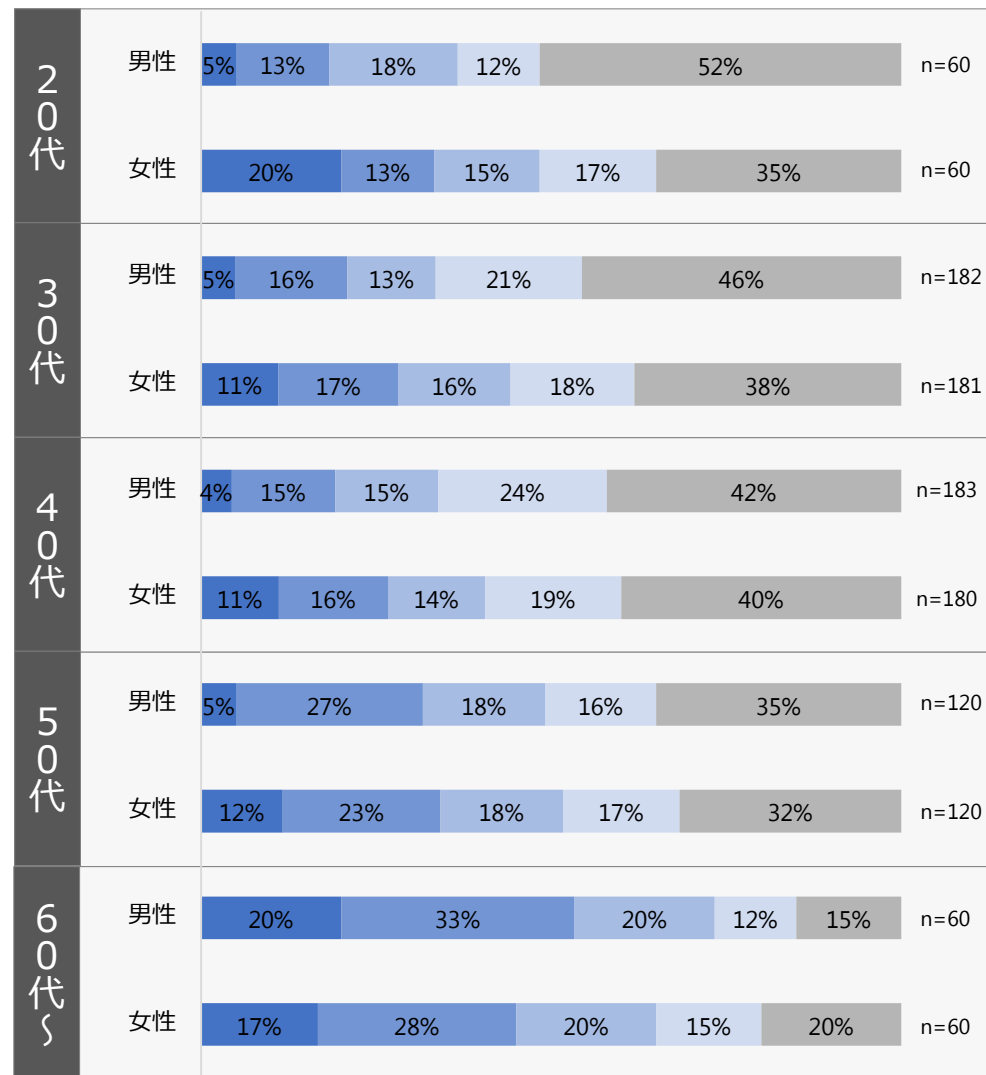
n=1206



もっとも受診機会が多いのは60代男性、少ないのは20代男性。  
50代を超えると、医療機関を受診する機会が増える傾向。

全体では約4割の人は、医療機関に「ほとんど行かない」と回答しました。  
各世代ごとの男女別割合を見ると、50代を超えると、受診する機会が増えていき、60代以上では約5割が1か月に1回以上、医療機関を受診していることがわかります。  
一方、もっとも受診機会が少なかったのは20代男性でした。  
20代・30代女性が男性に比べて受診機会が多いのは、妊娠のためと推測されます。

■ 1か月に2回以上 ■ 1か月に1回程度 ■ 2~3か月に1回程度 ■ 半年に1回程度 ■ ほとんど行かない

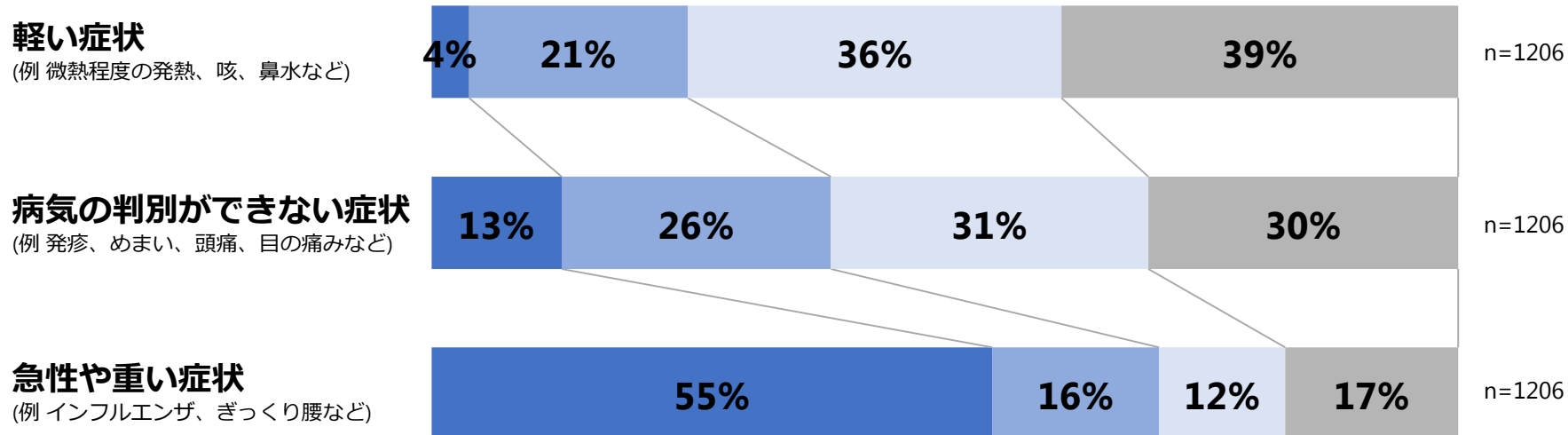




# 【1】医療機関受診頻度と意識 症状別の受診意向1: 各症状の比較(全体)

Q. ご自身の身体に不調や、何らかの症状が出た場合、**どの程度であれば医療機関を受診**しますか。(各項目で答えは1つ)

■ すぐに受診する ■ 2～3日症状が続けば受診する ■ 症状が重くなれば受診する ■ 生活に支障がなければ受診しない



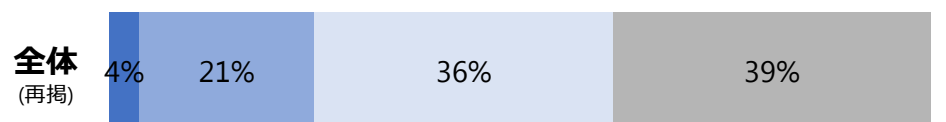
**インフルエンザ等、症状が明確であるほど受診意向は高まる。  
一方で、めまい等の病気の判別が難しい症状は見過ごされがち。**

症状を自覚してからどの程度で受診するかを調査したところ、軽い症状では2～3日以内に受診する割合は25%、めまい等の病気の判別が難しい症状では39%、急性や重い症状では71%となりました。特に、急性や重い症状では、半数以上の方がすぐに受診すると回答しており、症状が明確であるほど、受診意識は高まることがわかります。また、病気の判別が難しい症状は、「すぐに受診する」割合が、軽い症状よりやや高まるものの、「2～3日症状が続けば受診する」「症状が重くなれば受診する」割合には大きな差がなく、生活に支障がでない限り、見過ごされがちであるといえます。

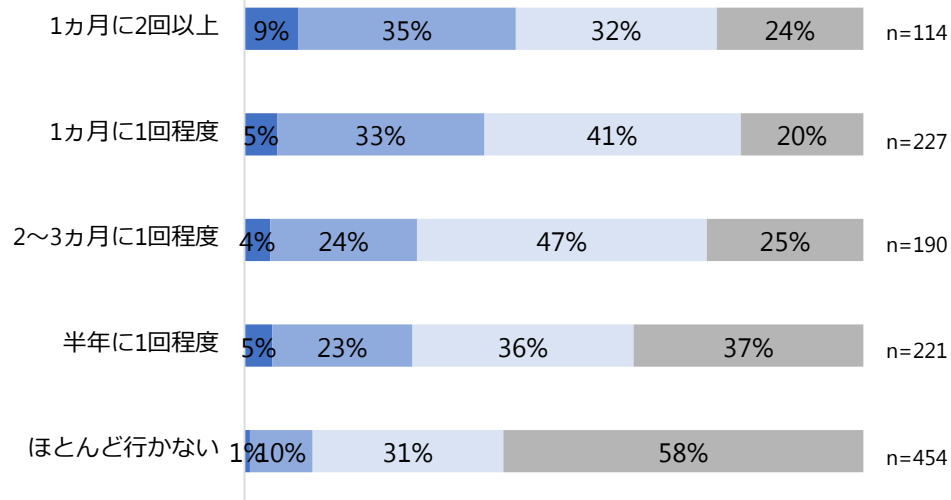
# 【1】医療機関受診頻度と意識 症状別の受診意向2: 軽い症状

## 軽い症状 (例 微熱程度の発熱、咳、鼻水など)

■ すぐに受診する ■ 2～3日症状が続けば受診する ■ 症状が重くなれば受診する ■ 生活に支障がなければ受診しない

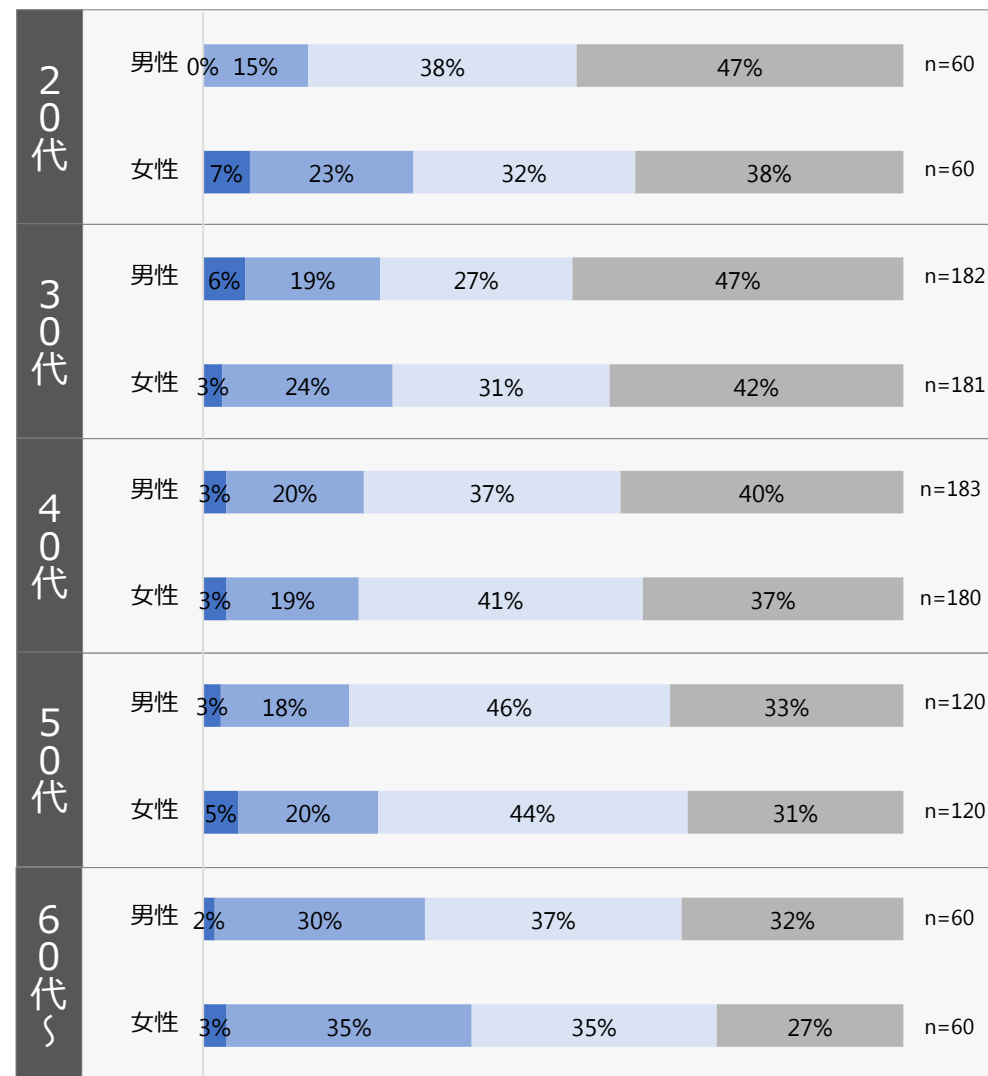


### 医療機関受診頻度別



### 年齢が上がるにつれ、軽い症状でも受診する人が増える傾向。

軽い症状の場合、約4割の人が「生活に支障がなければ受診しない」と回答しました。医療機関の受診頻度別でみると、普段から「ほとんど行かない」人では、同回答割合は約6割まで高まりました。世代ごとの男女別では、年齢が上がるにつれ、軽い症状でも受診する人が増える傾向にあることがわかります。男女間では、やや女性の方が受診する割合が高いものの、大きな差は見られませんでした。



## 【1】医療機関受診頻度と意識

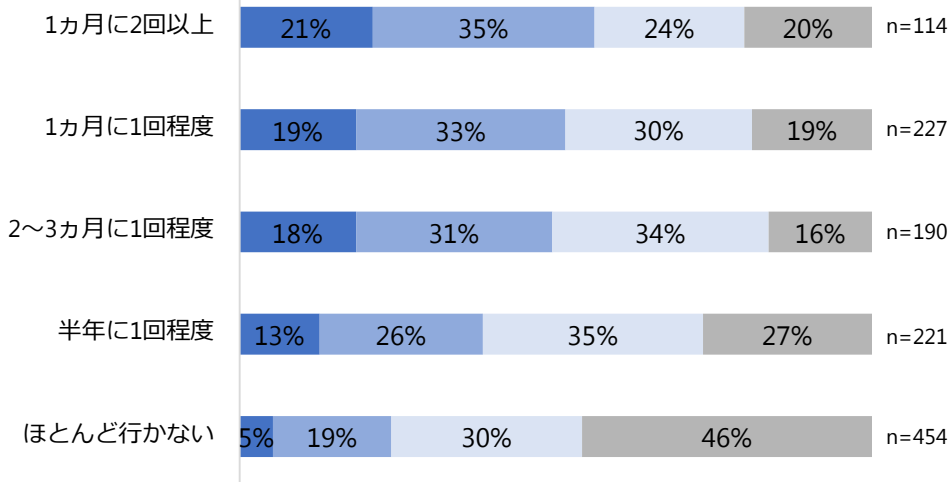
## 症状別の受診意向3: 病気の判別ができない症状

## 病気の判別ができない症状 (例 発疹、めまい、頭痛、目の痛みなど)

■ すぐに受診する ■ 2～3日症状が続けば受診する ■ 症状が重くなれば受診する ■ 生活に支障がなければ受診しない



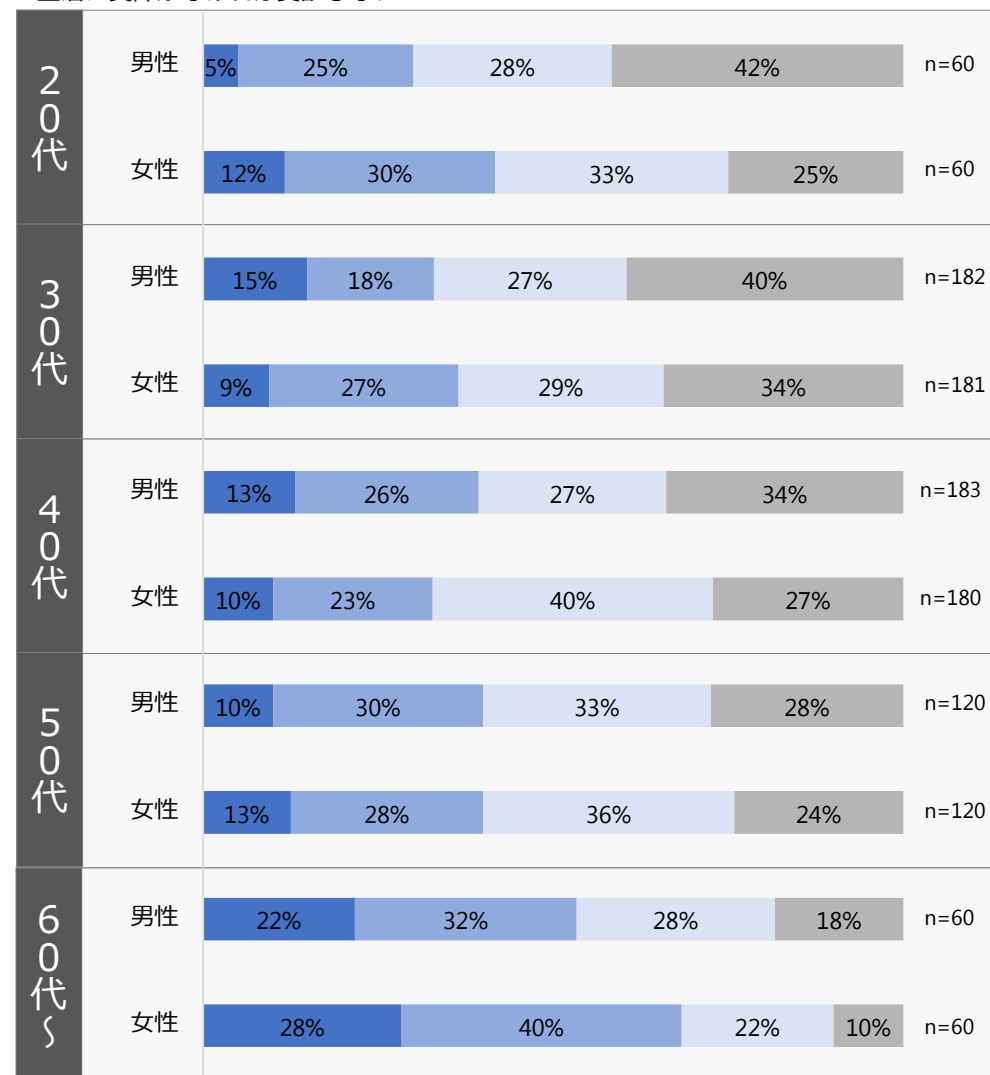
## 医療機関受診頻度別



60代以上になると2～3日以内に受診する人が男性5割、女性7割に。

めまい等、病気の判別が難しい症状では、軽い症状より「すぐに受診する」という回答割合がやや高くなりました。

世代ごとの男女別では、年齢が高くなるにつれ「生活に支障がなければ受診しない」割合が顕著に小さくなりました。病気の判別ができない症状は、大きな病気が隠れている可能性も否定できないため、年齢が高いほど不安が大きく、同時に受診意向も高まるのではないかと推測されます。



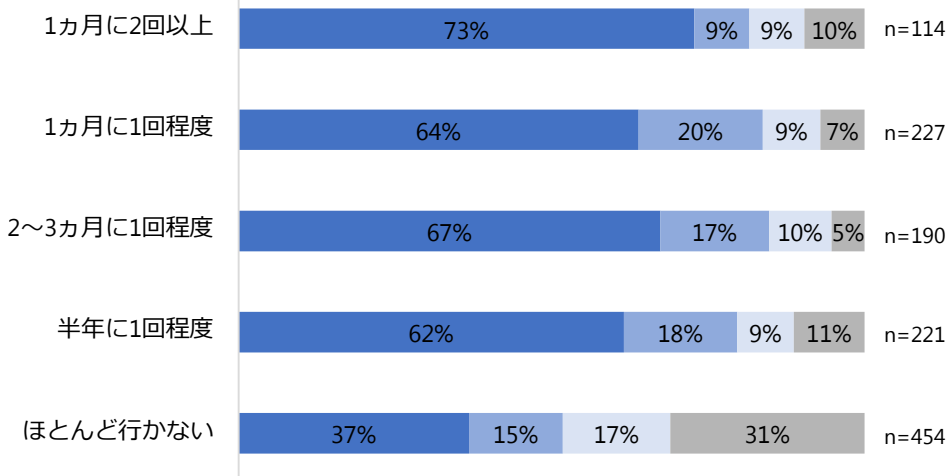
# 【1】医療機関受診頻度と意識 症状別の受診意向4: 急性や重い症状

## 急性もしくは重い症状 (例 インフルエンザ・ぎっくり腰など)

■ すぐに受診する ■ 2～3日症状が続けば受診する ■ 症状が重くなれば受診する ■ 生活に支障がなければ受診しない

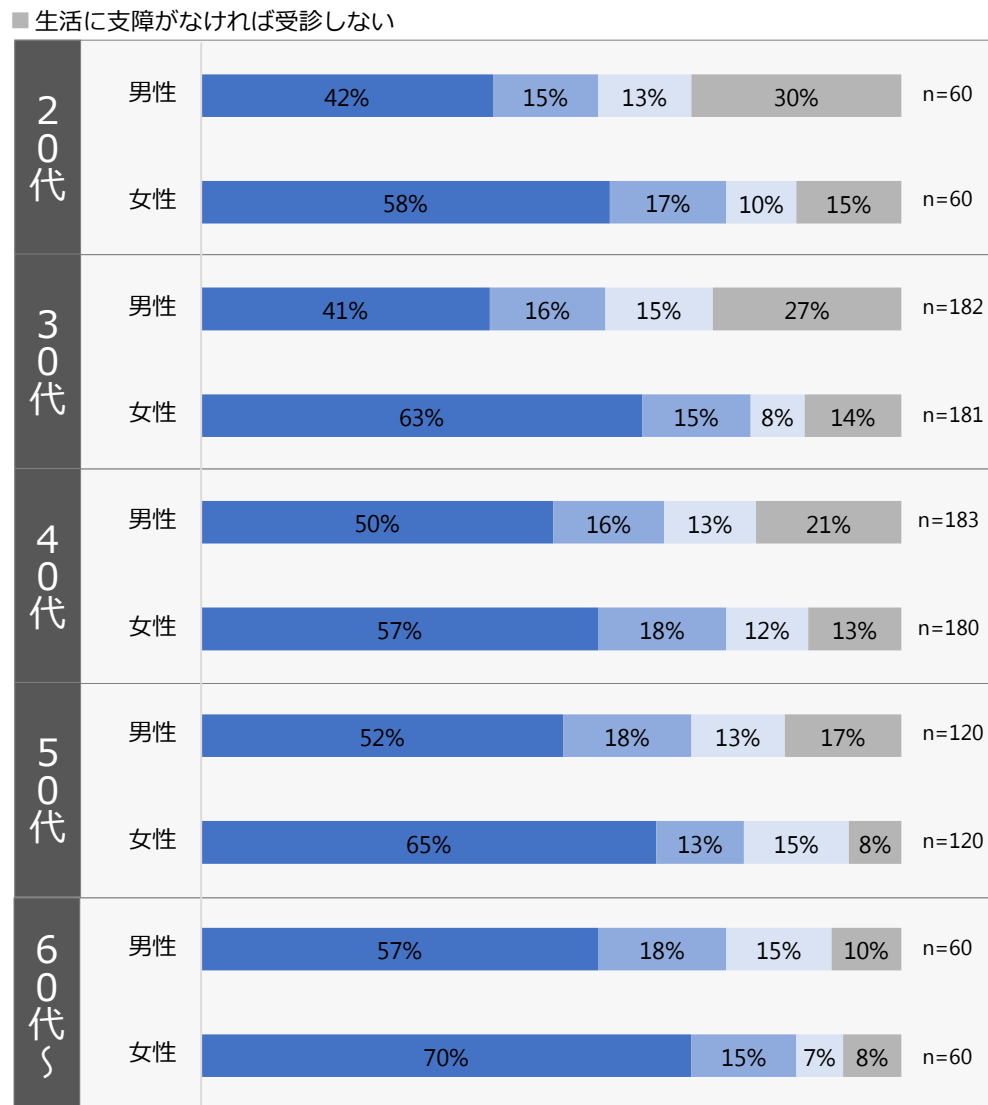


### 医療機関受診頻度別



### 全世代で男性より女性の方が「すぐに受診する」割合が高い傾向。

急性や重い症状では、6割弱の人が「すぐに受診する」と回答しました。医療機関受診頻度別では、普段から医療機関に行く機会が多い人ほど同回答割合が高く、「ほとんど行かない」人は急性や重い症状であっても「すぐに受診する」割合は、約4割にとどまりました。世代ごとの男女別では、「すぐに受診する」割合は、すべての世代で男性より女性の方が高いことがわかりました。女性の方が受診意識が高いといえます。

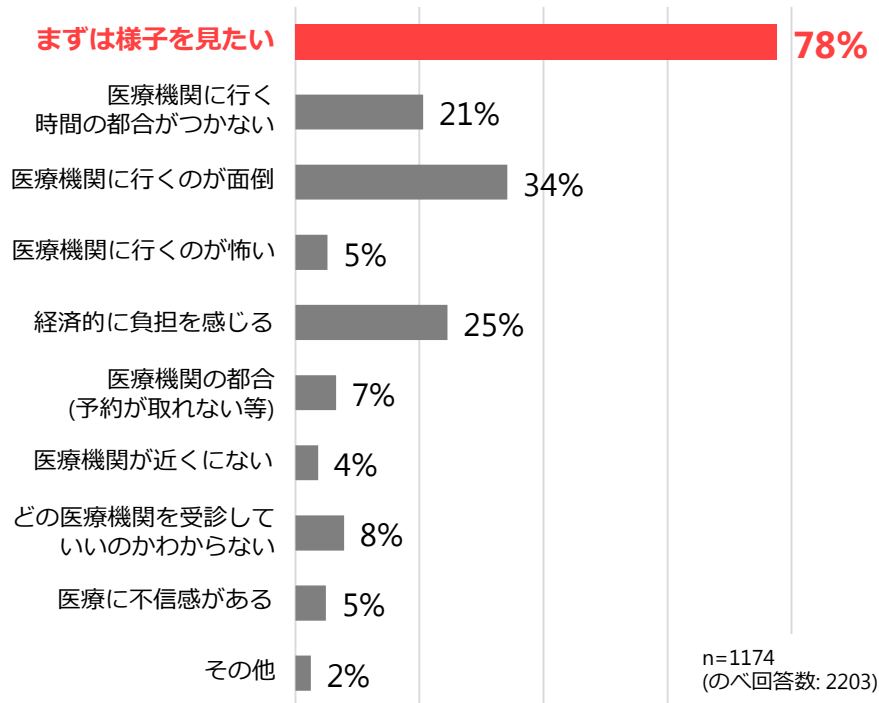


# 【1】医療機関受診頻度と意識

## 医療機関を受診しない理由1

Q. 自覚症状があっても、**すぐに医療機関を受診しない理由**は何ですか。  
(答えはいくつでも)

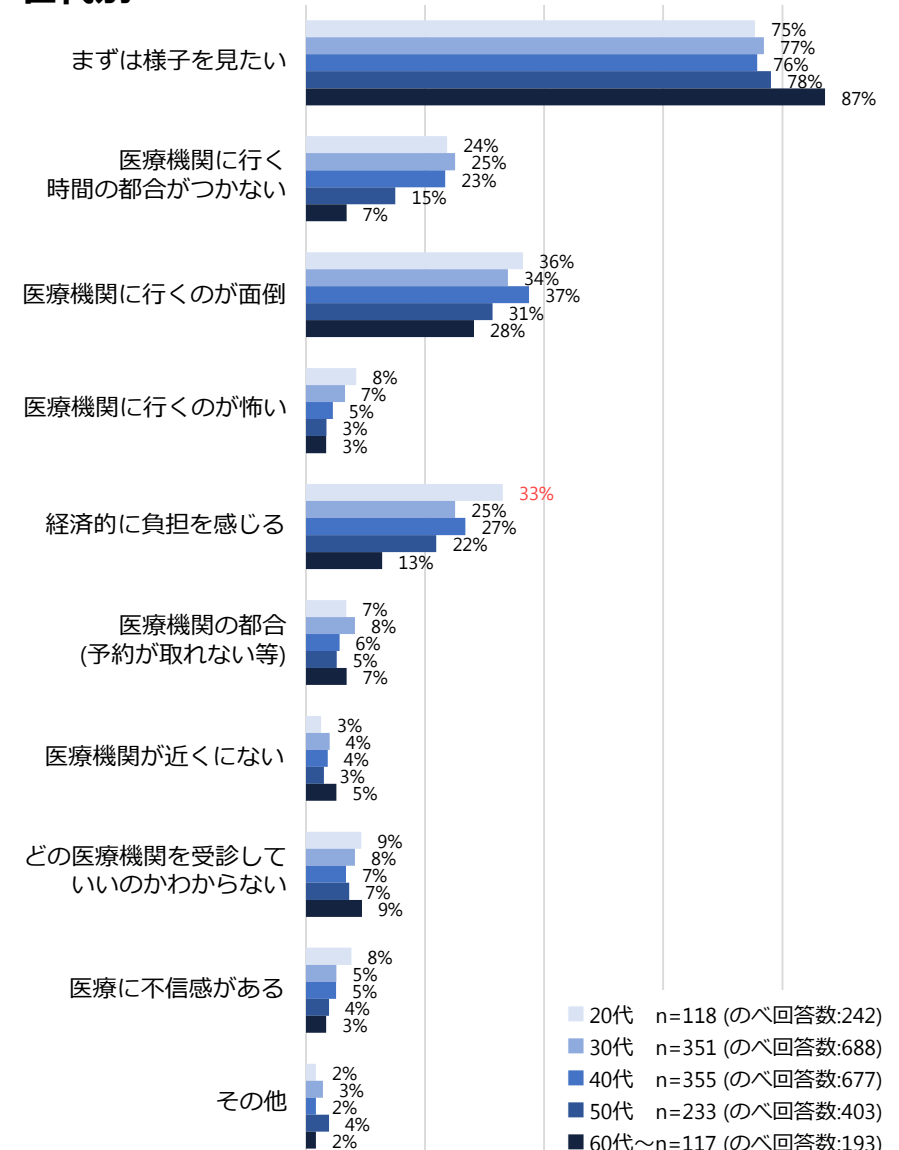
### 全体



**すぐに受診しない理由は、約8割が「まずは様子を見たい」から。若い世代では、時間の都合や経済的負担も受診しない大きな理由に。**

症状を自覚してもすぐに受診しない理由は「まずは様子を見たい」が約8割となりましたが、世代によって回答傾向に違いが見られました。(左グラフ)  
20~40代では、50代以上と比較すると「医療機関に行く時間の都合がつかない」と回答する割合が高くなり、仕事や育児等で診療時間内に医療機関に行くことが難しいことがうかがえます。また、20代では「経済的に負担を感じる」割合も高く、診療費がかかるくらいなら受診しないという人が多いことがわかりました。

### 世代別



## 【1】医療機関受診頻度と意識

## 医療機関を受診しない理由2: その他回答内容

仕事に支障をきたすくらいにならないと、遅刻してまで行かない。 (40代・女性)	お金が用意できない (30代・男性)	ネット検索で症状から家でできる対処法が分かる場合が多い (30代・女性)	希望する対処を期待できない (50代・男性)
行きたくても、行けない。 (30代・女性)	金がかかる (30代・女性)	市販の薬で治りそうだと感じたから。 (30代・男性)	医療機関で却って感染のおそれがある (50代・男性)
めんどくさい (50代・男性)	経済的な余裕がない (40代・女性)	自然治癒で治るかもしれない (50代・男性)	そのうち治るし、病院に行く方が悪い菌をもらってきて悪化する (40代・女性)
待たされるのがイヤ (50代・男性)	金銭面 (40代・女性)	自分の抵抗力に期待する (50代・男性)	医者に様子を見てと言われたことがある (30代・女性)
混んでいる (50代・女性)	治療費が払えない (50代・男性)	人間には自然治癒能力がある (40代・男性)	きょくりよく、医者には行きたくないから。 (20代・男性)
待ち時間が長すぎるので、そのせいで症状が悪化した(そう)だから。 (30代・女性)	完治する方法を知っている症状では、特に行かないから (40代・男性)	軽い症状でいちいち医療機関を受診するのは、どうなのでしょう。自己治癒力っていうのもあるし。 (60代以上・女性)	やばくなりそうな感じを感じにくい性質のようだから。 (30代・男性)
大したことがなかったら医師に迷惑がかかりそうだから。 (20代・女性)	常備薬で治るかもしれないから (60代以上・女性)	町医者が適当で信用出来ない (40代・男性)	知り合いの医者に相談してから考える (30代・男性)

## 調査結果

### 【2】医療機関選定時の行動

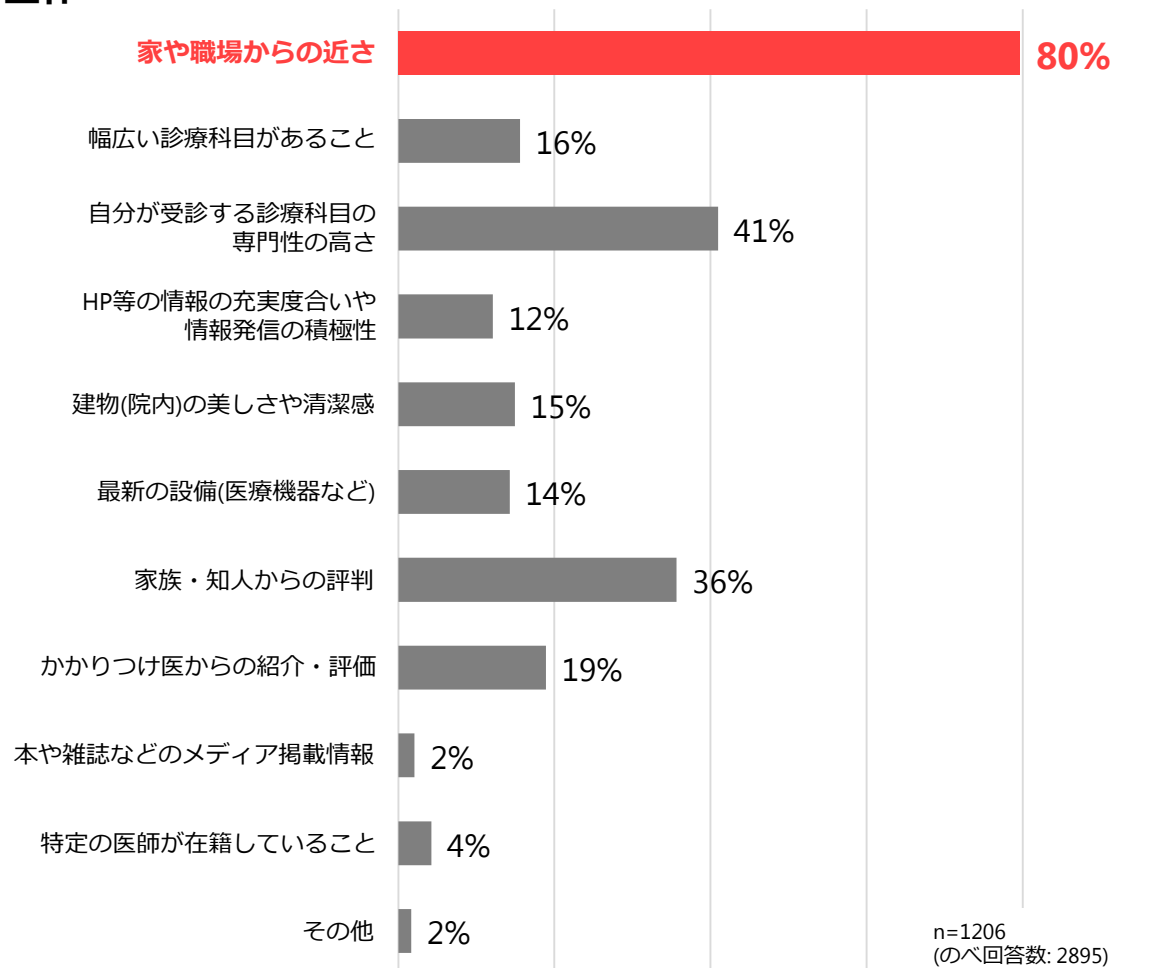
- 医療機関選びで重視する点
- 参考にする情報源
- ホームページの閲覧頻度

## 【2】医療機関選定時の行動

# 医療機関を選びで重視する点1: 全体

Q. 医療機関を選ぶ際に、**重視すること**をおしえてください。(答えはいくつでも)

### 全体



**家族や知人からの口コミは男性より女性が重視。  
60代以上の世代では診療内容を重視する傾向。**

医療機関選びで重視する点は「家や職場からの近さ」が約8割となり、通院しやすさが第一条件になることがわかりました。次いで、「自分が受診する診療科目の専門性の高さ」、「家族・知人からの評判」の順になりました。

「家族・知人からの評判」に関しては、男性よりも女性の方が重視する傾向にあるようです。(次ページ・グラフ左)

また、世代別でも回答傾向に違いが見られました。(次ページ・グラフ右)

「幅広い診療科目」「自分が受診する診療科目の専門性の高さ」「最新の設備(医療機器)」といった診療内容に関わる項目では、他の世代と比べて、60代以上の回答割合が高くなりました。また、この世代は、「かかりつけ医からの評判」も重視していることがわかります。

60代以上の世代は、普段から医療機関にかかる機会が多いため、他の世代よりも診療内容を重視していると考えられます。

※男女別、世代別の回答結果詳細は次ページをご参照ください。

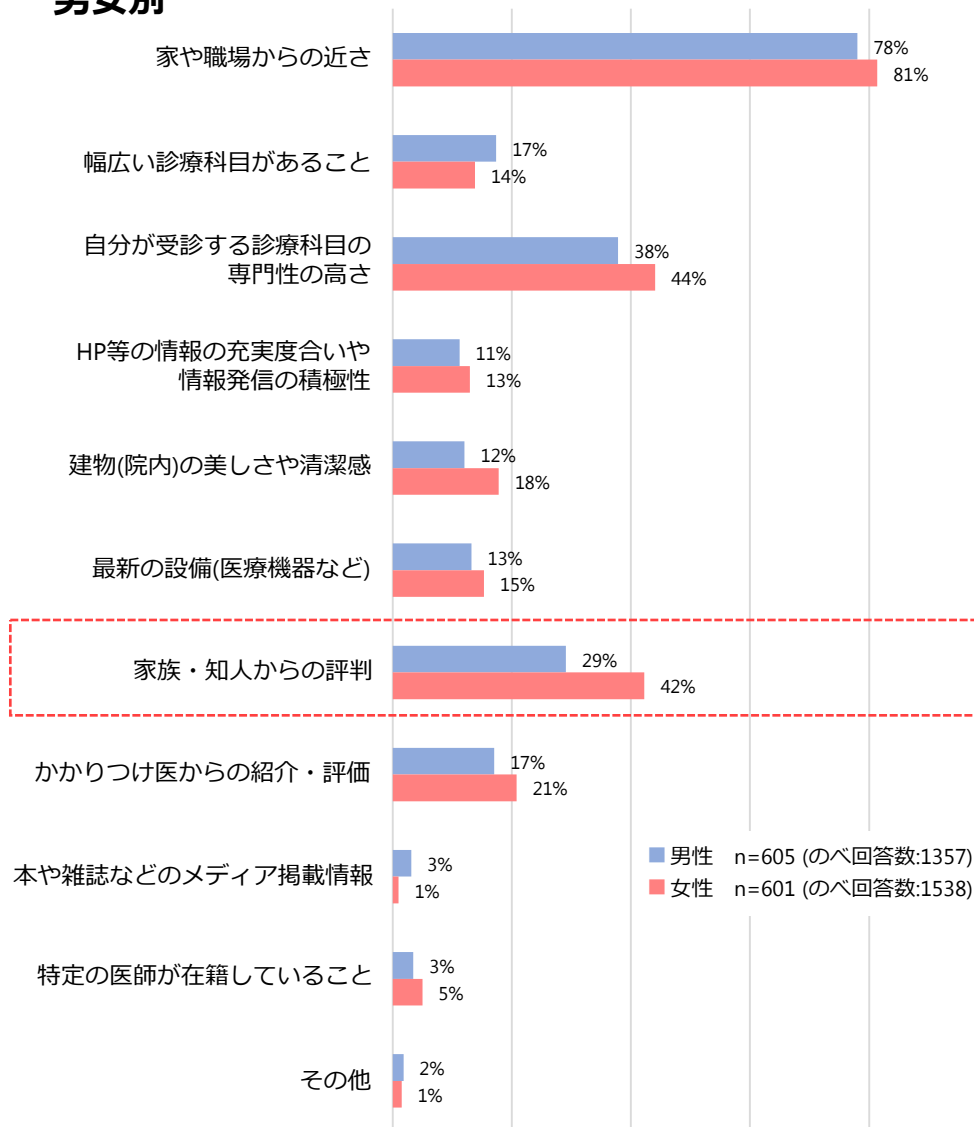




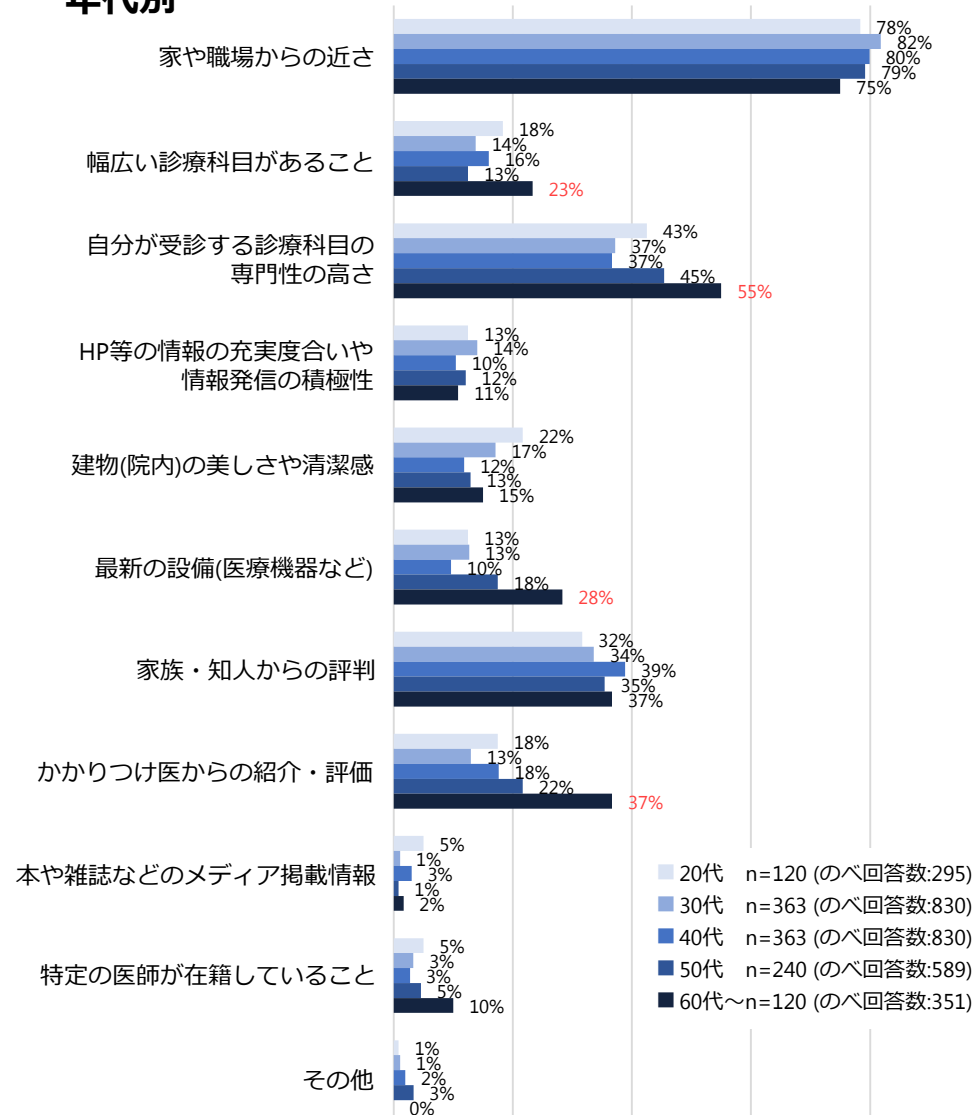
## 【2】医療機関選定時の行動

### 医療機関を選びで重視する点2: 男女別・年代別

#### 男女別



#### 年代別





## 【2】医療機関選定時の行動

# 医療機関を選びで重視する点3: その他回答内容

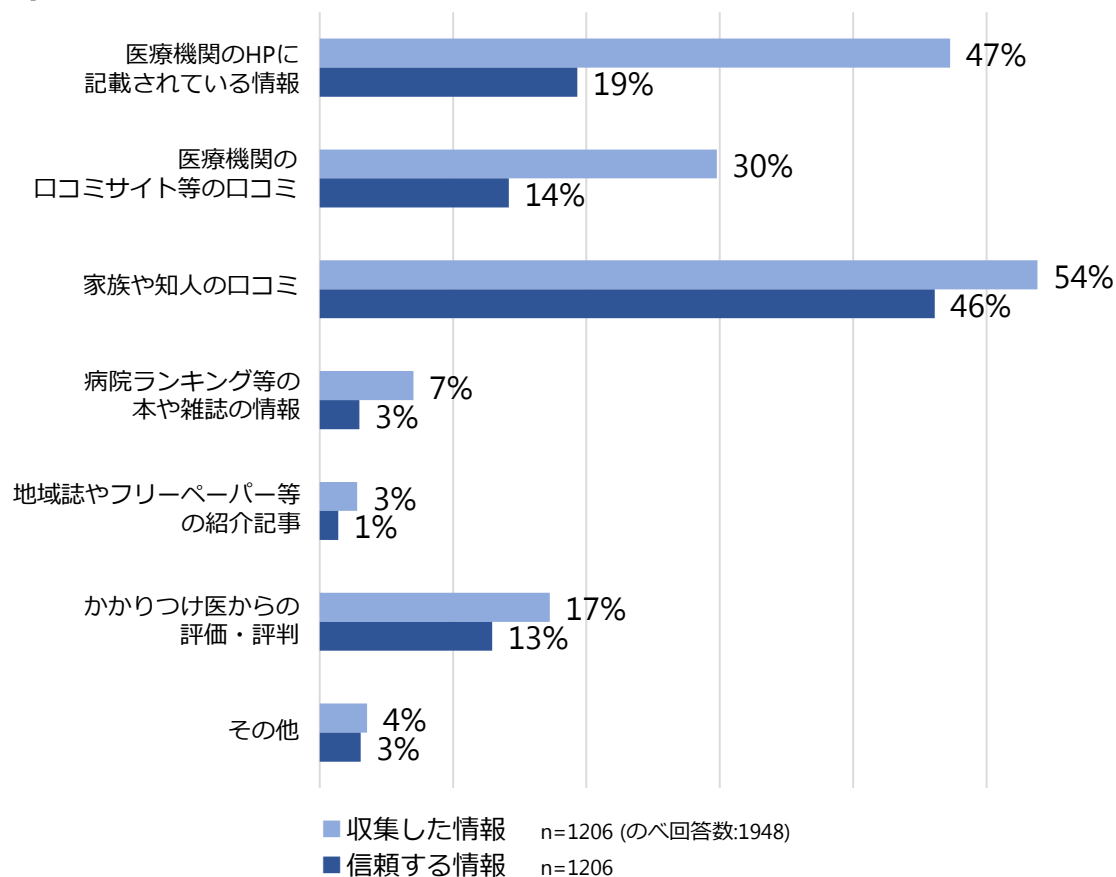
夜遅い時間もやっていること (40代・女性)	口コミ件数が多い (50代・男性)	医師が忙しくしていない (50代・男性)	待たされない (40代・女性)
仕事の帰りに受診できること (50代・女性)	口コミ (50代・女性)	信頼性 (50代・男性)	待ち時間の短さ (40代・男性)
診療曜日や時間帯 (50代・女性)	口コミがあれば、それに書かれていることを参考にする (40代・女性)	親切丁寧に診てくれるか (30代・男性)	診察が早いこと (50代・男性)
診療時間 (40代・男性)	ネットでの口コミ (50代・女性)	かかりやすいこと。(気持ち) (20代・男性)	なるべく近く (40代・男性)
ネットで予約が取れるか (30代・男性)	実際に治療してもらった人からの口コミ (30代・男性)	緊急対応できる環境が整っていること (30代・男性)	症状によって違うと思う (40代・女性)

## 【2】医療機関選定時の行動 収集する情報と信頼する情報: 全体の比較

Q. 医療機関を選ぶ際に、**どのような情報を収集**しますか。(答えはいくつでも)

Q. 収集した情報の中で、**もっとも信頼する情報**をお選びください。(答えは1つ)

### 全体



### 情報収集にはインターネットを活用。 信頼する情報は、圧倒的に身近な人の口コミ。

医療機関を選ぶ際に、収集する情報は「家族や知人の口コミ」、「医療機関のHPに記載されている情報」、「医療機関の口コミサイト等の口コミ」の順となりました。医療機関を選ぶ際には、インターネットを活用して情報を収集することが一般的になっていることがわかります。一方で、本や雑誌の情報、地域誌のような紙媒体は、情報収集にはほとんど活用されていないことがわかりました。

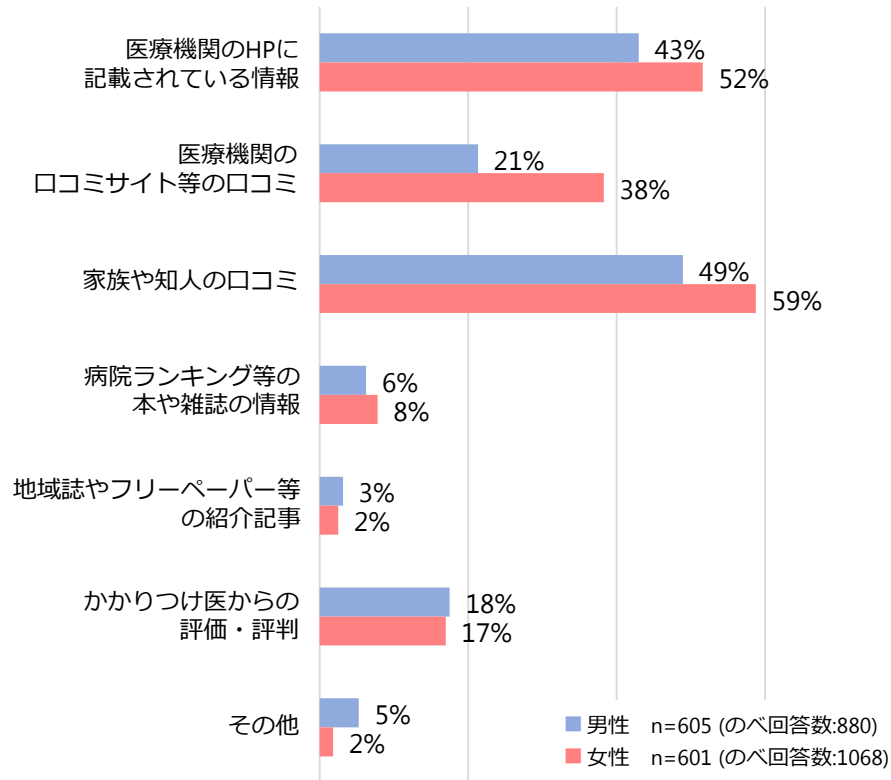
収集した情報の中で、もっとも信頼する情報としては、「家族や知人の口コミ」を選ぶ人が圧倒的に多くなりました。医療機関が発信しているホームページ上の情報よりも、身近な人からの口コミの方が信頼性が高いという結果になりました。

※回答結果詳細は次ページをご参照ください。

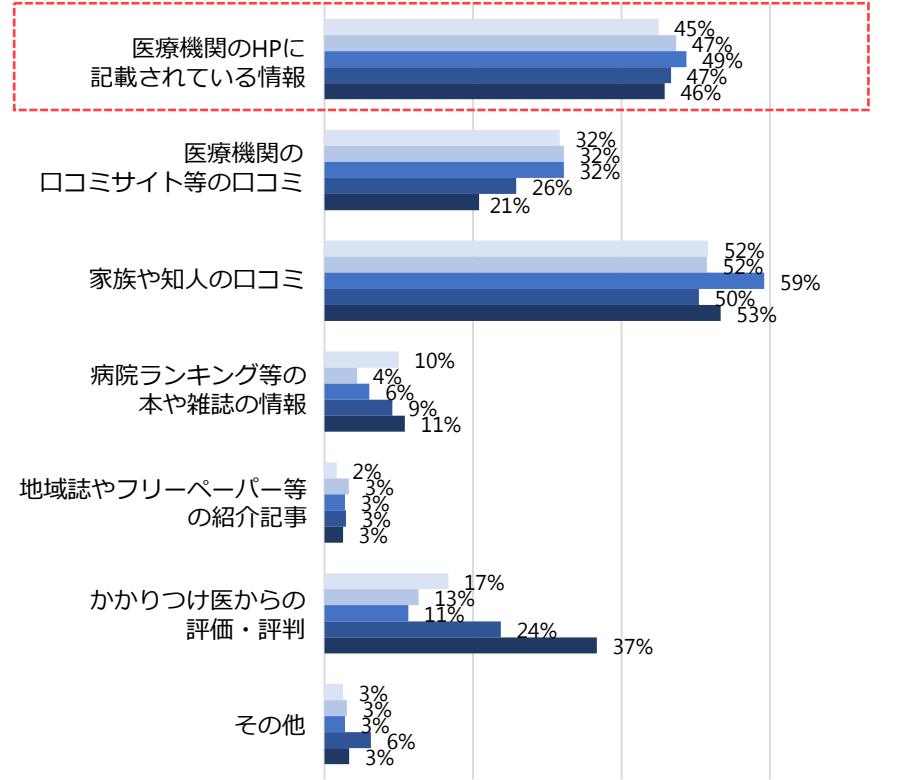
## 【2】医療機関選定時の行動 収集する情報: 男女別・世代別

Q. 医療機関を選ぶ際に、**どのような情報を収集** しますか。(答えはいくつでも)

### 男女別



### 世代別



**収集する情報は、男性より女性の方が多い傾向。  
全世代で半数近くの人が医療機関ホームページを参考に行っていることが判明。**

収集する情報に関しては、男女間、世代間で回答傾向に違いが見られました。

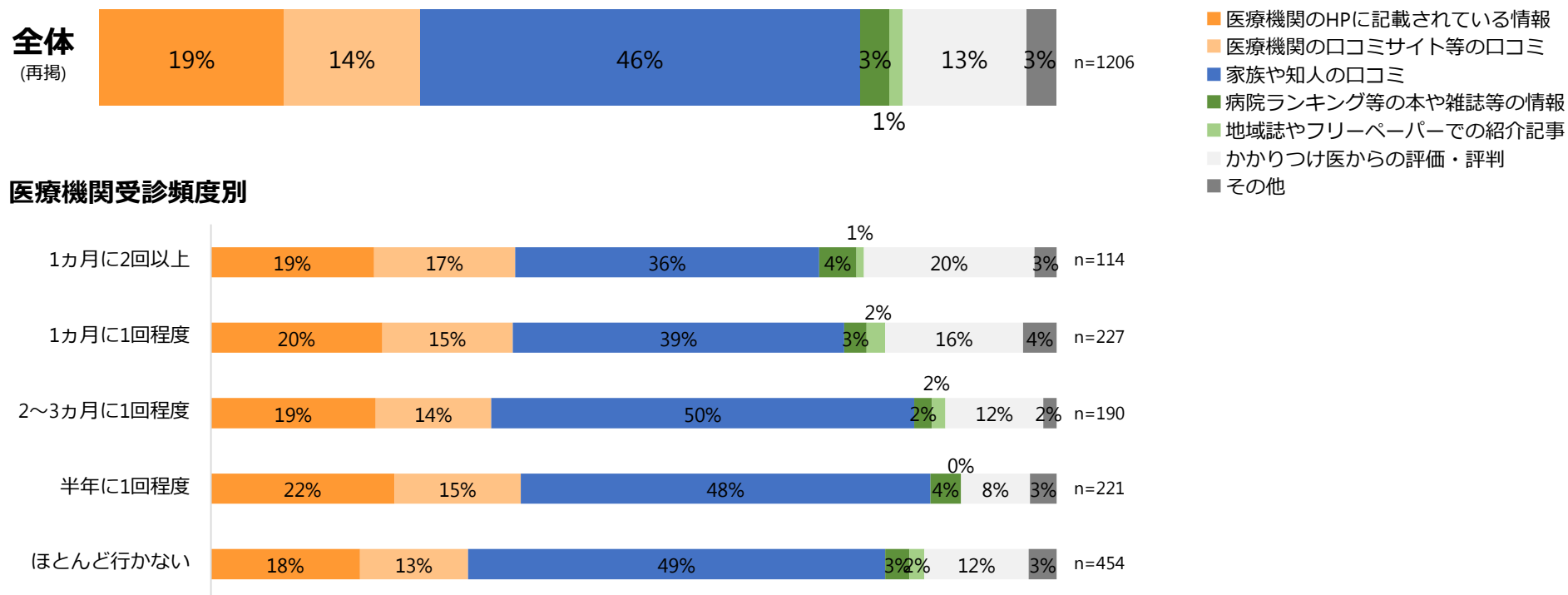
収集する情報量は、男性よりも女性の方が多く、女性の方が医療機関選びに慎重であるといえます。

世代別では、若い世代は口コミサイトの情報を参考にする人が多く、50代以上ではかかりつけ医の評価を参考にする人が多くなりました。

しかし、医療機関ホームページは、全世代で大きな差がなく、現在では60代以上でもホームページの情報は、医療機関選びの参考情報として当然のものとなっているようです。

## 【2】医療機関選定時の行動 もっとも信頼する情報

Q. 収集した情報の中で、**もっとも信頼する情報**をお選びください。(答えは1つ)



### 医療機関に行く機会の少ない人ほど「家族や知人の口コミ」を重視する傾向。

収集した情報の中で、もっとも信頼する情報を聞いたところ「家族や知人の口コミ」がもっとも多くなりましたが、医療機関を受診する頻度別で見ると、医療機関に行く機会の少ない人の方がその割合が高くなるのがわかりました。月に1回以上受診している人は、医師と関わる機会が多いことから、「かかりつけ医からの評価・評判」を選択する人が多くなりました。

尚、医療機関ホームページや口コミサイトといったインターネット上の情報は、医療機関の受診頻度による有意な差はないことがわかりました。



## 【2】医療機関選定時の行動 収集する情報: その他コメント内容

開院時間  
(50代・男性)

通いなれた病院へ行く  
(50代・男性)

外観から伺った様子  
(40代・女性)

どういう病気なのか調べる。  
(30代・男性)

まずは診療科目  
(20代・男性)

紹介  
(30代・女性)

院内や院外から受ける感じ  
(30代・男性)

その時になってみないとわからない  
(30代・男性)

場所。診察したい科があるか。  
(60代以上・男性)

わからない  
(50代・男性)

自宅から近いこと  
(50代・男性)

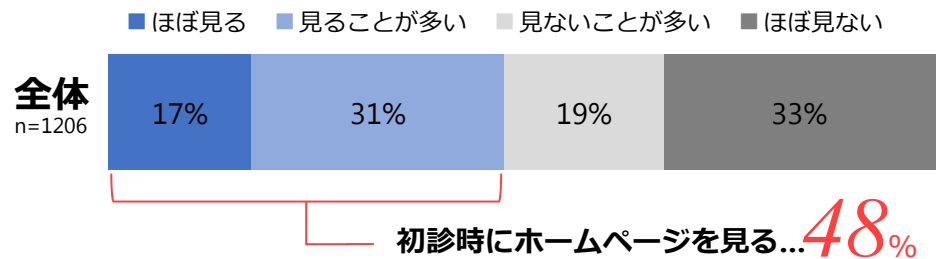
情報収集はしない...合計28名

〔 20代・男性...1名、20代・女性...1名、30代・男性...4名、30代・女性...1名  
40代・男性...5名、40代・女性...2名、50代・男性...8名、50代・男性...3名  
60代以上・男性...3名 〕

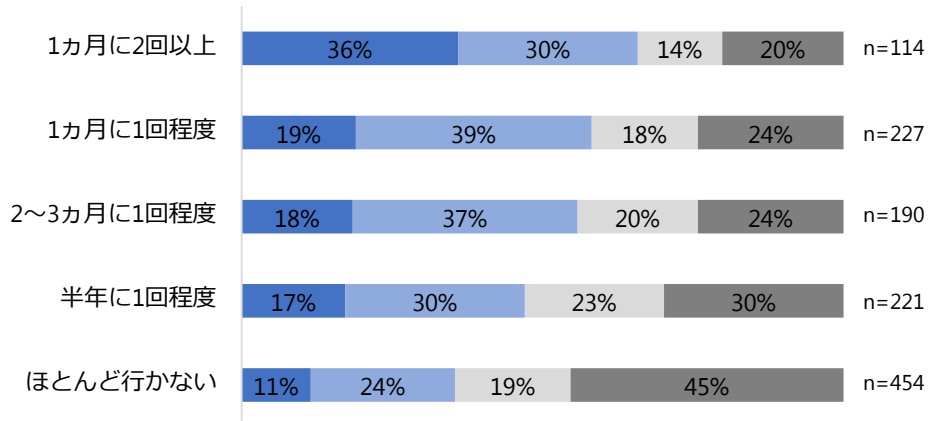
## 【2】医療機関選定時の行動

## 医療機関ホームページの閲覧頻度1: 初診時

Q. **初めての医療機関**にかかる場合、その医療機関のホームページは見ますか。(答えは1つ)

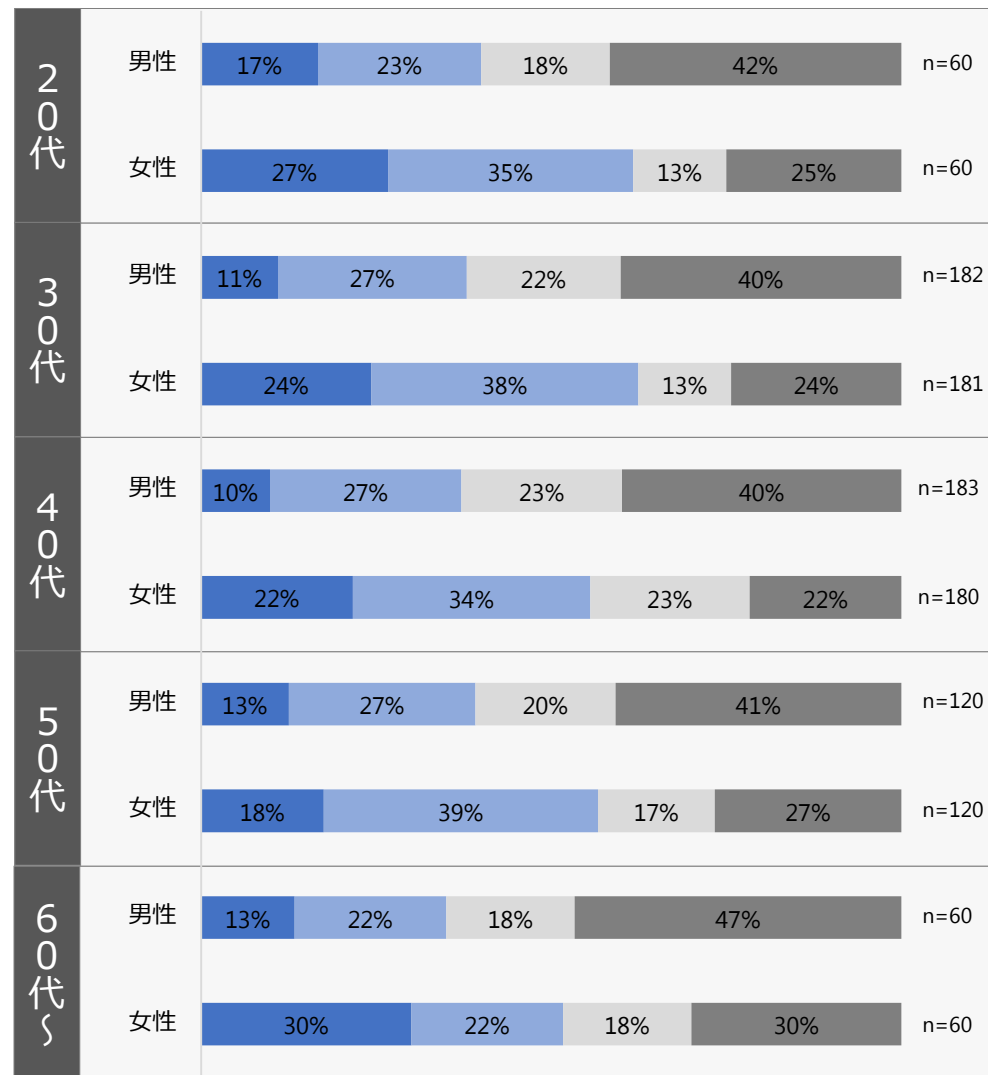


## 医療機関受診頻度別



**初診時は約半数の人がホームページを見ており、すべての世代で、男性よりも女性の方がよく見ている傾向がある。**

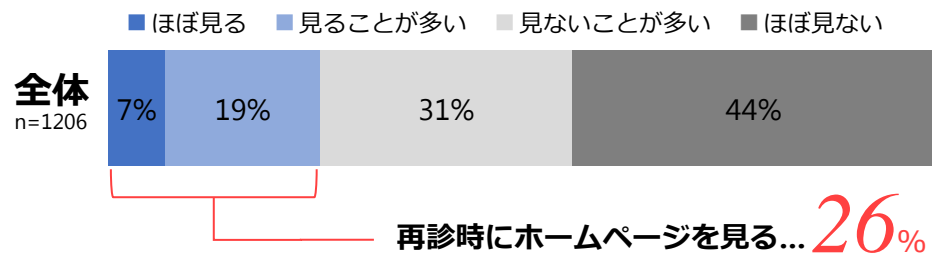
初めての医療機関にかかる場合、そのホームページを見るという人は、全体で約半数となりました。医療機関受診頻度別でみると、受診する機会が多い人ほどホームページを必ず見るといふ人が多くなりました。また、世代ごとの男女別でみると、すべての世代で女性の方がホームページを見る割合が高いことがわかりました。医療機関のホームページ制作に関しては、女性目線に立ったものであることが望ましいといえます。



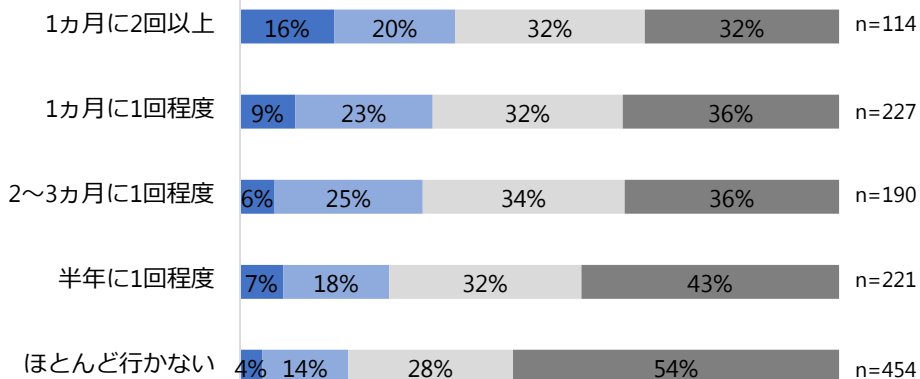
## 【2】医療機関選定時の行動

## 医療機関ホームページの閲覧頻度2: 再診時

Q. 再診や一度かかったことのある医療機関に行く場合、その医療機関のホームページは見ますか。(答えは1つ)

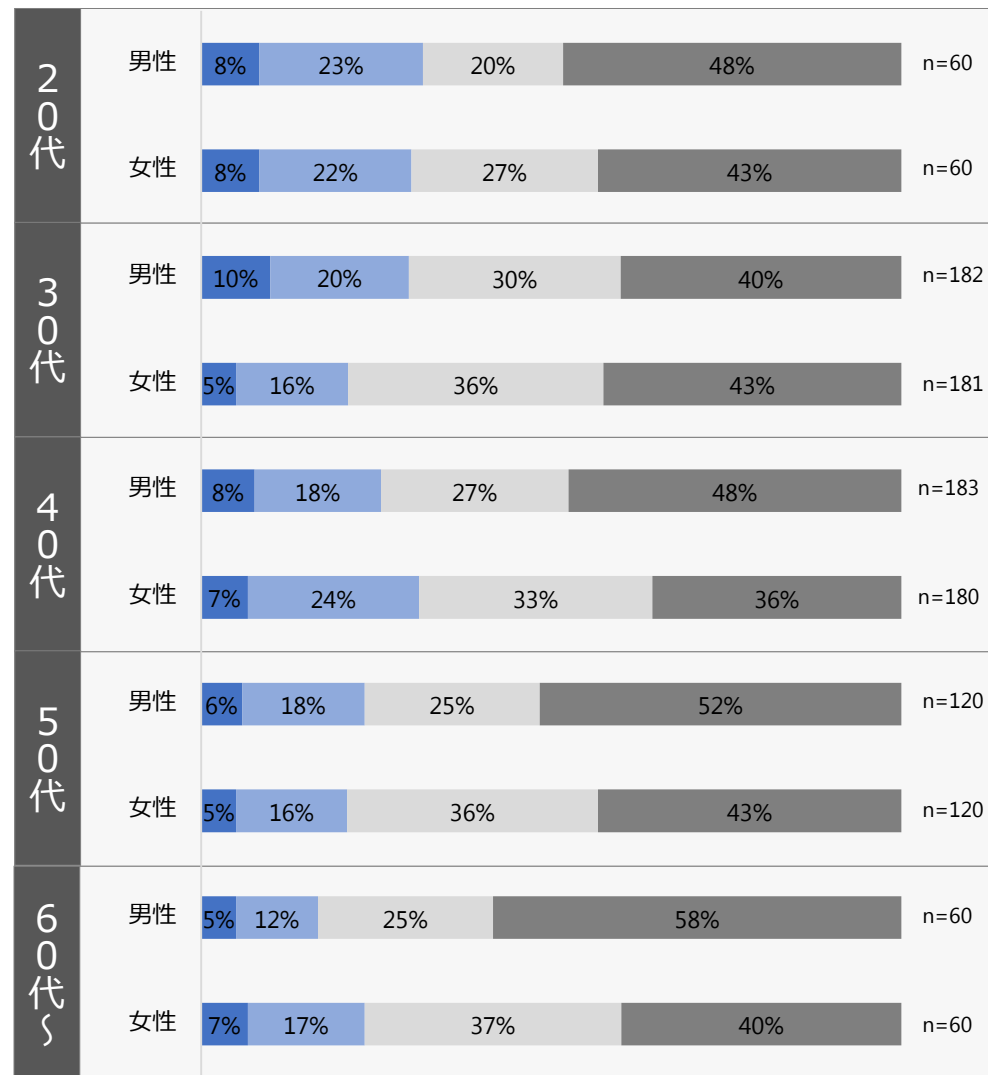


## 医療機関受診頻度別



再診時にホームページを見る人は3割弱。  
再診であっても若い世代の方がホームページを見る傾向。

一度かかったことのある医療機関に行く場合、ホームページを見る人は3割弱にとどまりました。医療機関受診頻度別では、受診する機会が多い人ほどホームページを見る割合が高くなり、休診等の新着情報を確認していると推測されます。また、世代ごとでは、若干の差ではあるものの、若い世代の方が再診時も見人が多ようです。





## 調査結果

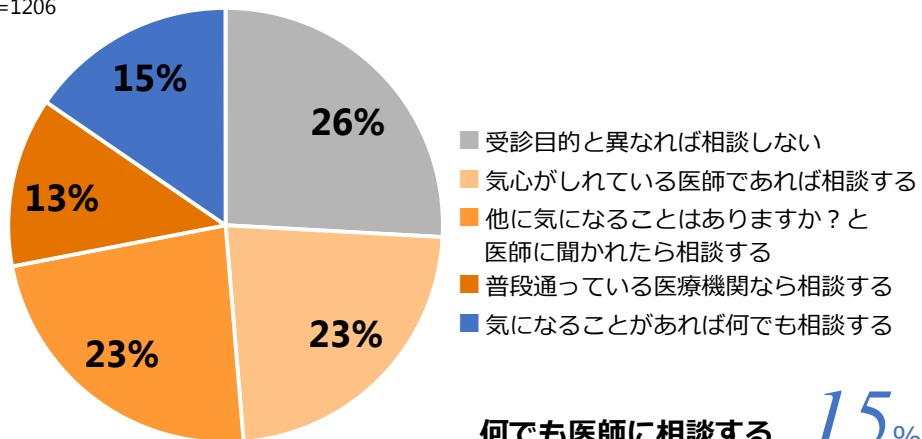
### 【3】 医療機関受診時の行動と意識

- 医師への相談有無
- 医師に相談をためらう理由
- 医療機関スイッチング理由

## 【3】医療機関受診時の行動と意識 医師への相談有無

Q. 医療機関を受診した際に、**受診の目的とは異なる、他の症状についての悩みや質問**があった場合、医師に相談しますか。(答えは1つ)

全体  
n=1206



何でも医師に相談する... **15%**

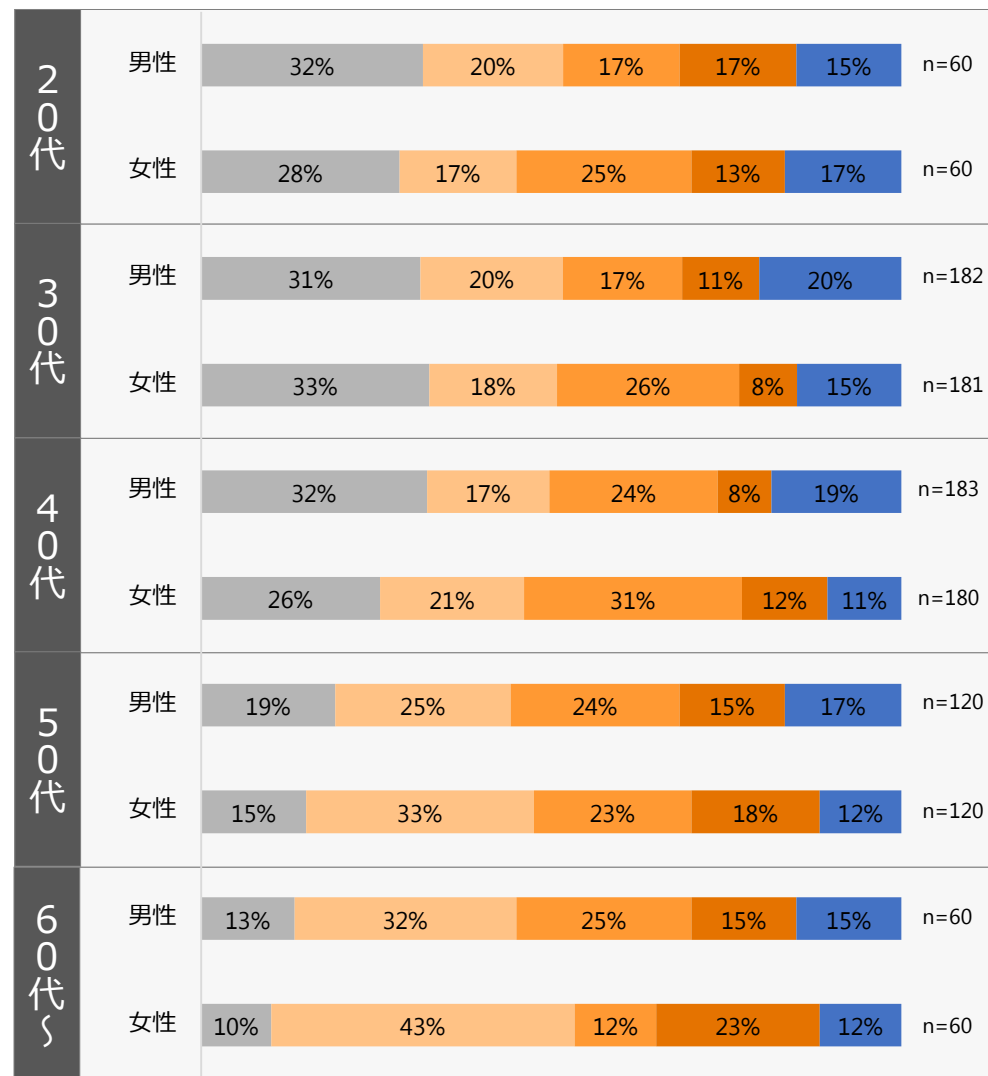
条件付きで医師に相談する... **59%**

**若い世代ほど、受診目的と異なることは医師に「相談しない」。**  
**20~40代女性は、医師に聞かれたら相談するという消極的態度。**

受診時に、本来の目的とは異なる症状や質問があった場合に、医師に相談するかを調査したところ、何でも医師に相談するとした人は15%にとどまりました。よく知っている医師なら...等の条件付きで相談する人が約6割、目的と異なれば相談はしないという人は3割弱となりました。

世代ごとに結果をみると、若い世代ほど「相談しない」と回答する割合が高くなりました。普段から医療機関に行く機会が少ないため、医師との関わりに慣れていないためではないか、と推測されます。

また、20~40代の女性は「他に気になることはありますか？と医師に聞かれたら相談する」の回答割合が、男性より高くなりました。若い世代の女性患者は、医師の前では、消極的な態度を示すことがわかる結果となりました。

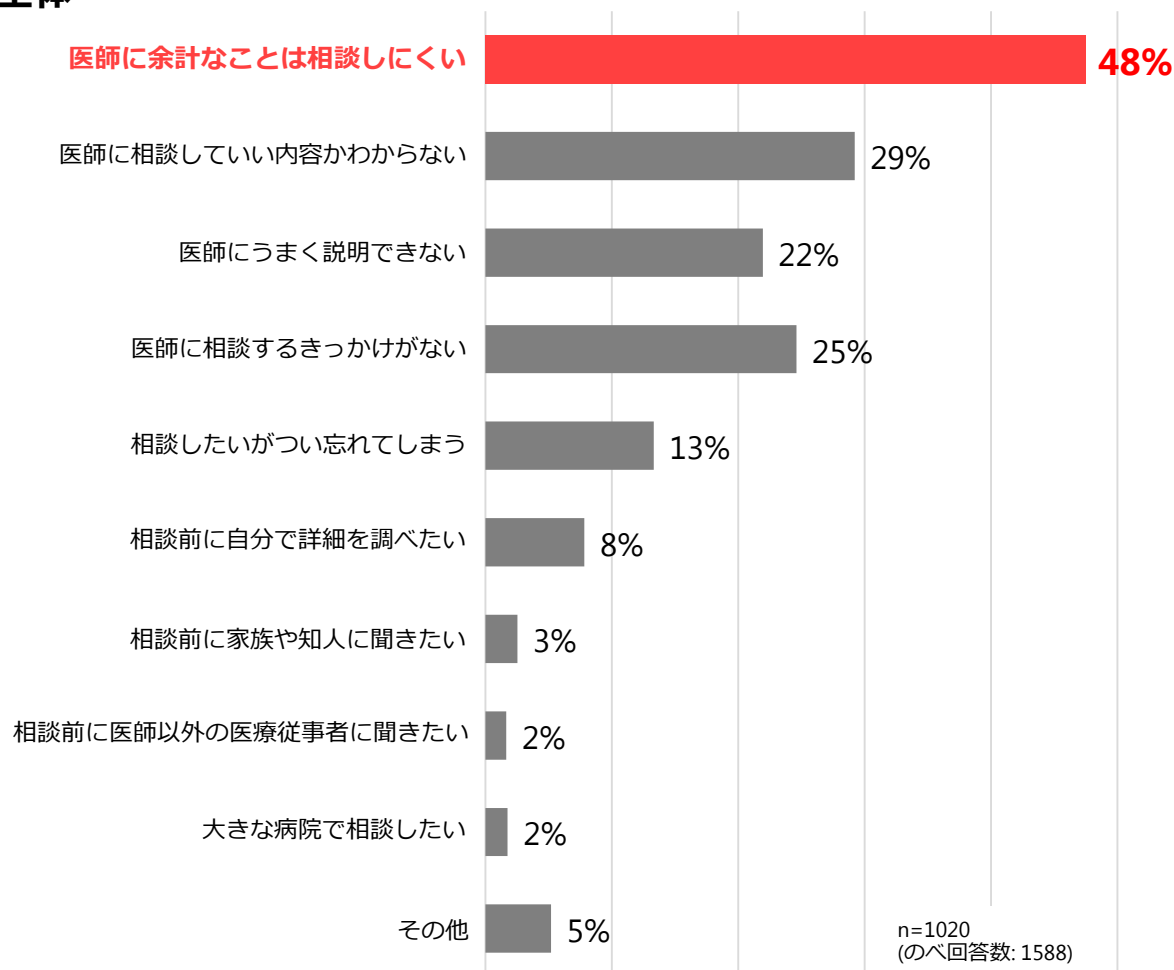


## 【3】医療機関受診時の行動と意識

# 医師に相談をためらう理由1: 全体

Q. 他に気になる症状や質問があっても、**医師に相談しない理由**は何ですか。(答えはいくつでも)

### 全体



**相談をためらう理由は、医師にあり。  
相談や質問しやすい雰囲気・きっかけづくりが重要。**

医師に相談をためらう理由として、もっとも多かったのは、「医師に余計なことは相談しにくい」という回答でした。世代ごとの男女別にみると(次ページ)、20~40代では同回答割合が、男性よりも女性の方が高いことがわかります。女性の方が、遠慮する傾向にあるため、この世代の女性患者が多い婦人科や小児科では、特に、医師側が質問や相談をしやすい雰囲気をつくるが必要になってくるといえます。

また、その他のコメント内容(P.28~29)では、以前、医師に質問や相談をした際に、きちんと対応をしてもらえなかったという経験がある人も見られました。過去の経験から、医師に相談しても意味がないと感じている人が一定層いると思われます。

※男女別、世代別の回答結果詳細は次ページをご参照ください。

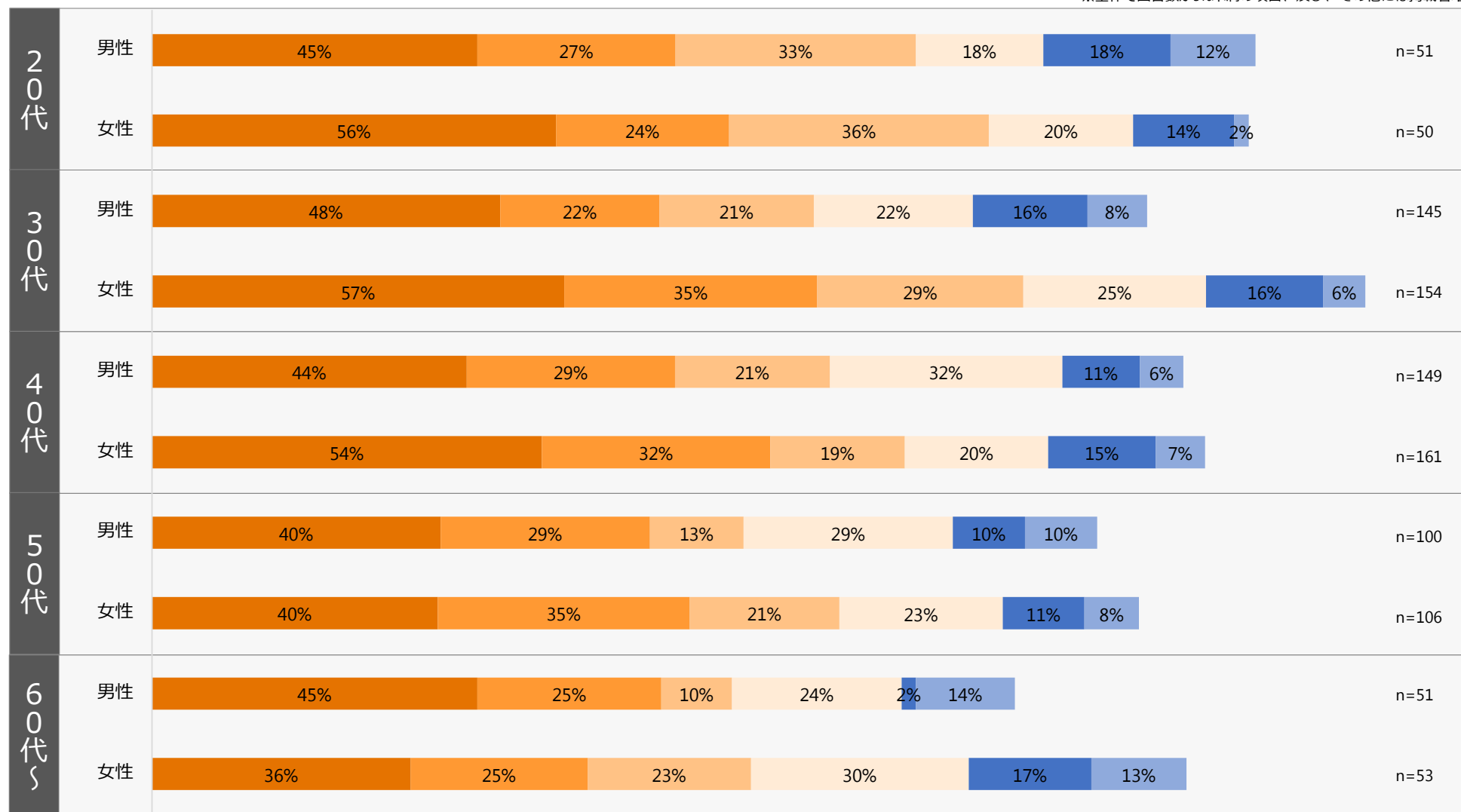
## 【3】医療機関受診時の行動と意識

## 医師に相談をためらう理由2: 男女別・年代別

Q. 他に気になる症状や質問があっても、**医師に相談しない理由**は何ですか。(答えはいくつでも)

- 医師に余計なことは相談しにくい
- 医師に相談していい内容かわからない
- 医師にうまく説明できない
- 医師に相談するきっかけがない
- 相談したいがつい忘れてしまう
- 相談前に自分で詳細を調べたい

※全体で回答数が5%未満の項目、及び、その他には掲載省略





## 【3】医療機関受診時の行動と意識

## 医師に相談をためらう理由3: その他コメント内容①

医師が忙しそうなので聞きづらい (20代・女性)	そこまで親しい病院ではない (40代・女性)	医師に対する信用が無い (50代・男性)	料金を取られるから (30代・女性)
相談できる雰囲気でない (30代・女性)	前に相談したら、私の科には 関係ありませんと怒られたから。 (40代・女性)	きらい (60代以上・男性)	医療費がかさむ (30代・男性)
医者はずいぶん、 関係ない相談はしづらい。 (40代・女性)	相談しても相手にしてもらえない事 が多かった (50代・男性)	気になる症状の 専門の医師の診察を受ける (60代以上・女性)	別途医療費がかかりそう。 (30代・女性)
忙しそうだから、気がひける。 (50代・女性)	相談しても軽く受け流される (50代・女性)	余計なことを質問しないよう 張り紙がしてある。 (40代・女性)	相談料を払いたくない (40代・男性)
話しやすい医師がいない (30代・男性)	相談して冷たくあしらわれた経験が あるので (50代・女性)	たくさん患者が待っているから お時間をとらせるのが忍びない (40代・女性)	別途料金が掛かりそう (40代・男性)
まともに話を聞いてくれない医師が 多い (30代・女性)	医師が迷惑そうな顔をしそうなので (50代・女性)	治療に並んでいる他の患者さんの 邪魔になるから (40代・男性)	別途料金を請求されそう。 (40代・男性)
しやすい雰囲気の医者ならするが、 「俺は医者」という態度の人間には できない (40代・女性)	医師が信用できない場合 (50代・女性)	別料金をとられそう (30代・女性)	医師は料金以外のことはしない (50代・女性)



## 【3】医療機関受診時の行動と意識

## 医師に相談をためらう理由3: その他コメント内容②

他人と話すのが得意ではないから。 (20代・女性)	めんどい (30代・男性)	ためらいはない (60代以上・女性)
きょくりよく、 自分のことを話したくないから。 (20代・男性)	自分が困ってたら、 気になっている事は質問してみる。 回答結果は運まかせになるけど。 (30代・男性)	ためらわない (60代以上・男性)
明らかに受信目的と 関係がないものは尋ねるのが無駄。 健康診断等で相談済み (30代・女性)	別にためらってはいない (40代・男性)	相談する (60代以上・男性)
何となくおおごとになりそうで、 怖い (30代・男性)	ためらわない (40代・女性)	15年以上具合が悪くて病院に 行ってないのでよくわからない (40代・女性)
医師に余計なことは相談しない (60代以上・男性)	ためらう理由はない (40代・男性)	そもそも行かない (20代・男性)
相談することで薬がまた増えます (60代以上・女性)	ためらいません (50代・男性)	
面倒 (20代・男性)	ためらわない (50代・男性)	

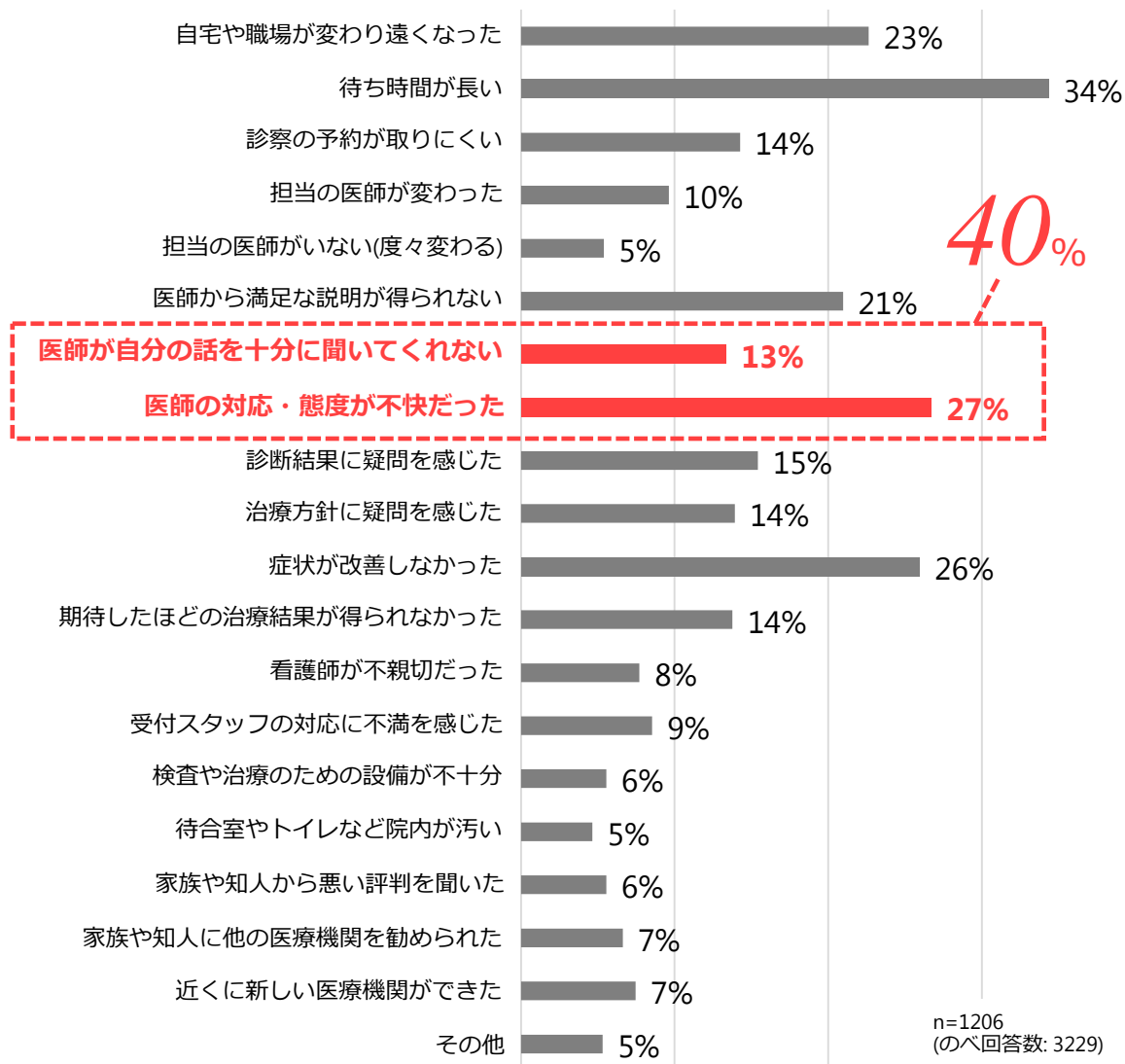
### 【3】医療機関受診時の行動と意識

## 医療機関を変えたいと思うきっかけ1: 全体

Q. かかっていた医療機関を変えたいと思った経験のある方にお聞きます。医療機関を変えたいと思ったきっかけをおしえてください。

(答えはいくつでも)

#### 全体



**最大のスイッチング理由は、待ち時間。  
女性は医師の対応・態度も大きな要因に。**

医療機関を変えたいと思うきっかけとして、もっとも多かったのは、「待ち時間が長い」こと。次いで「医師の対応・態度が不快だった」、「症状が改善しなかった」の順となりました。看護師や受付スタッフ等の対応については、医療機関を変えたいと思うほどの理由にはならず、患者対応に関しては、医師の接遇がもっとも重要であるといえます。

特に、男女別でみると(次ページ)、医師の対応に関連する項目は、男性より女性の方が回答割合が高くなりました。

世代別では、40代がもっとも待ち時間の長さを気にすることがわかりました。工作上、責任ある立場となる人が多い世代であることから、時間に対してシビアであることがうかがえます。待ち時間を、単なる手持無沙汰な時間とせず、意義あるものにできるような工夫(アメニティの充実等)が必要だといえます。

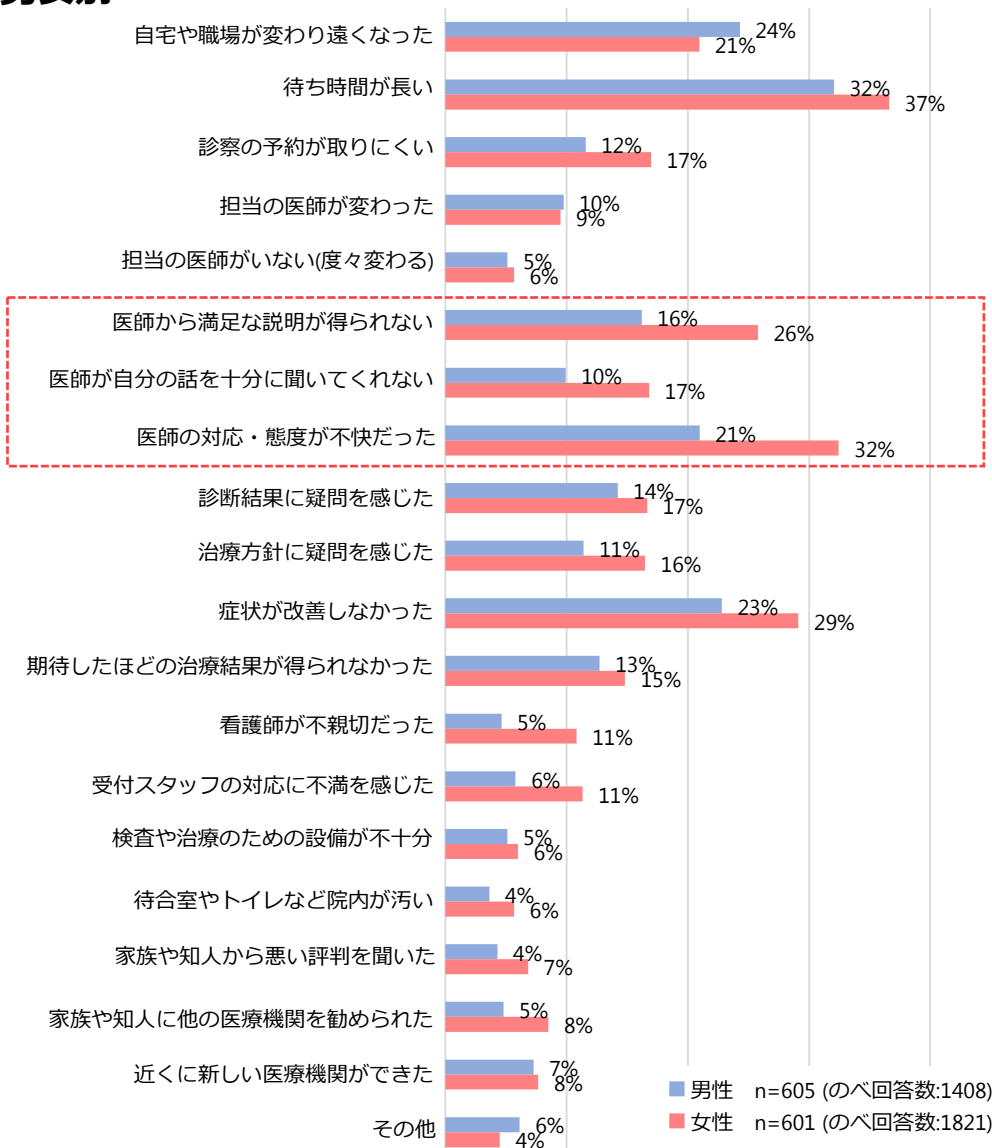
※男女別、世代別の回答結果詳細は次ページをご参照ください。



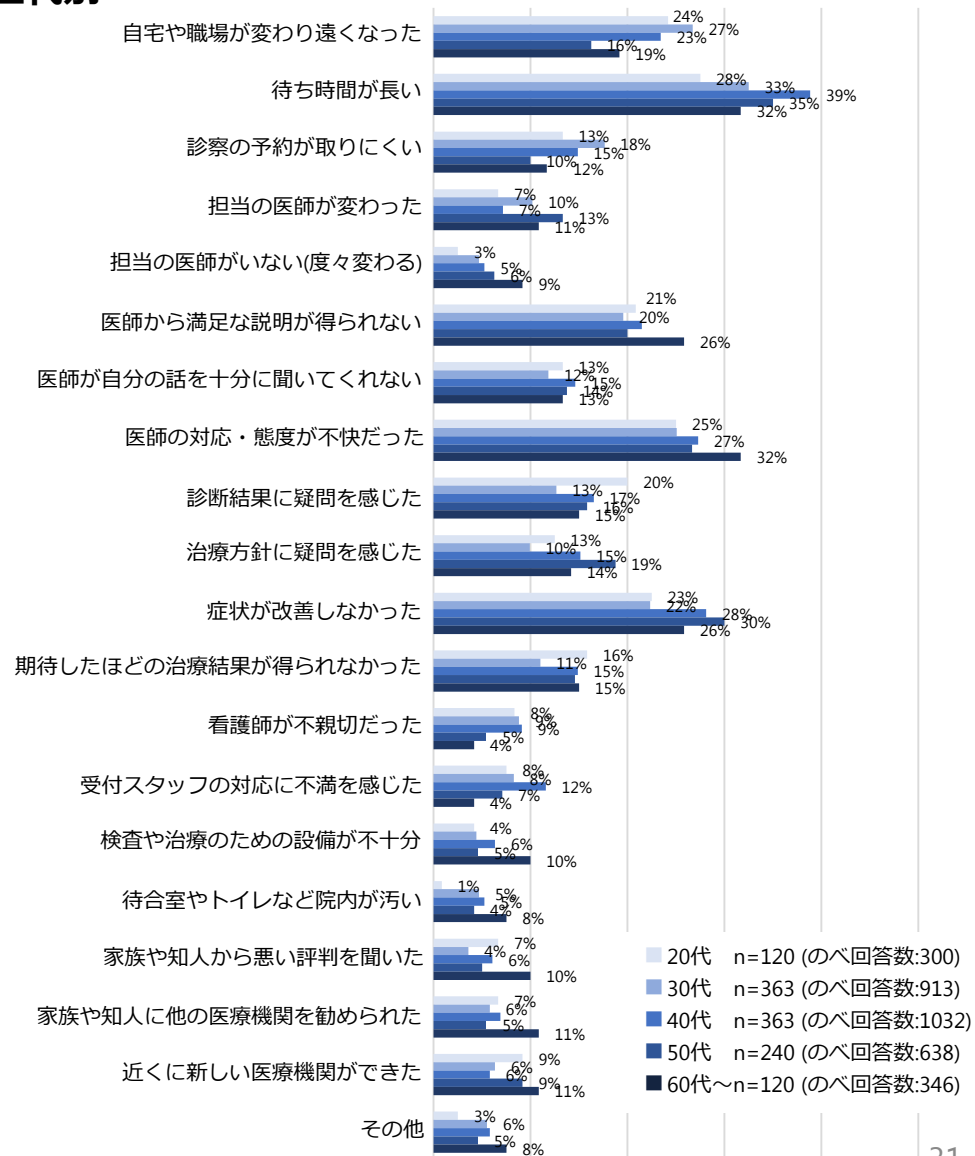
# 【3】医療機関受診時の行動と意識

## 医療機関を変えたいと思うきっかけ2: 男女別・年代別

### 男女別



### 世代別





## 【3】医療機関受診時の行動と意識

## 医療機関を変えたいと思うきっかけ3: その他回答内容

思っていたことと違う手術をされた。説明などがなかった。  
(20代・男性)

前回の診療内容を忘れている  
(30代・女性)

引越しなど  
(30代・女性)

自分の病院で十分  
(30代・女性)

症状はあるが、異常なしの一点張りだったから。  
(30代・女性)

医師が忙し過ぎて、細かく診る事が出来ない。  
(50代・男性)

緊急性が無くなったし、場所も自宅から遠い所にあるから。  
(30代・男性)

それまで受信していた診療所が閉院した  
(40代・男性)

症状が悪化した。  
(30代・女性)

感染対策がきちんとされていない。  
医療物品の使い回し  
(30代・女性)

なにせ遠い  
(50代・女性)

明らかに不十分な治療をされたから  
(40代・男性)

夕方や土日に診察を受けたい  
(30代・女性)

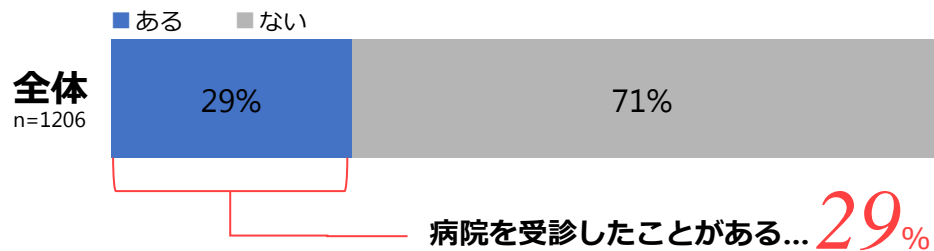
# 調査結果

## 【4】 病院の受診について

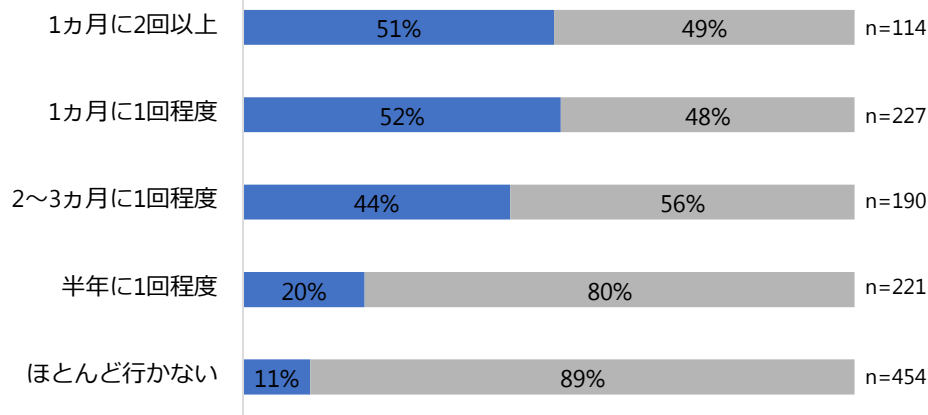
- 病院受診の有無と受診理由
- 各制度の認知度

## 【4】病院の受診について 病院受診の有無

Q. 最近3カ月以内に、診療所ではなく、**病院を受診**したことはありますか。(答えは1つ)

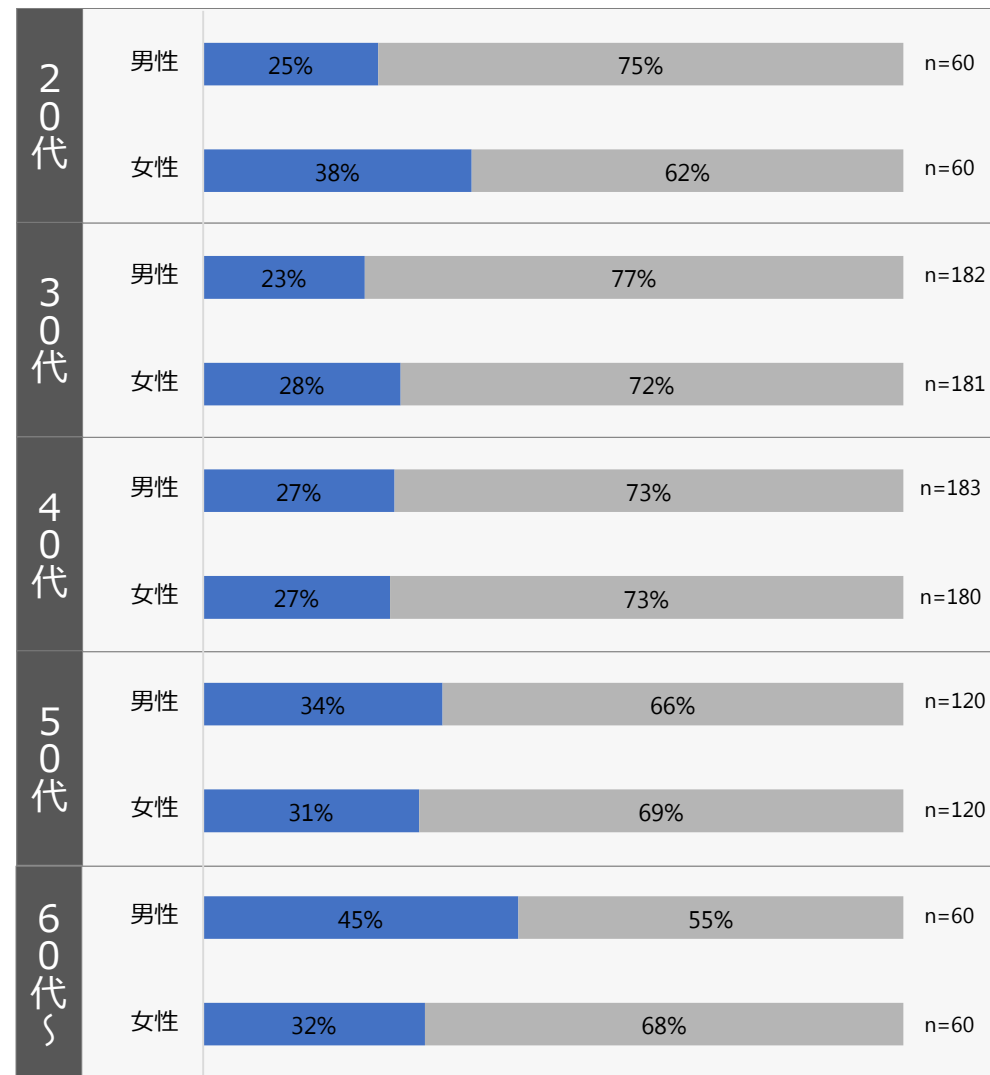


### 医療機関受診頻度別



### 病院の受診率は約3割。60代以上の男性の受診率が高い結果に。

病院を受診したことがある人は、約3割となりました。医療機関の受診頻度別では1カ月に1回以上受診する機会のある人は、5割が病院を受診したと回答しました。定期的に通院している人が含まれると考えられます。世代ごとに男女別の回答割合をみると、病院の受診率は60代以上の男性がもっとも高くなりました。次いで、20代女性となりましたが、この層は妊婦健診等のために受診している方も含まれると推測されます。

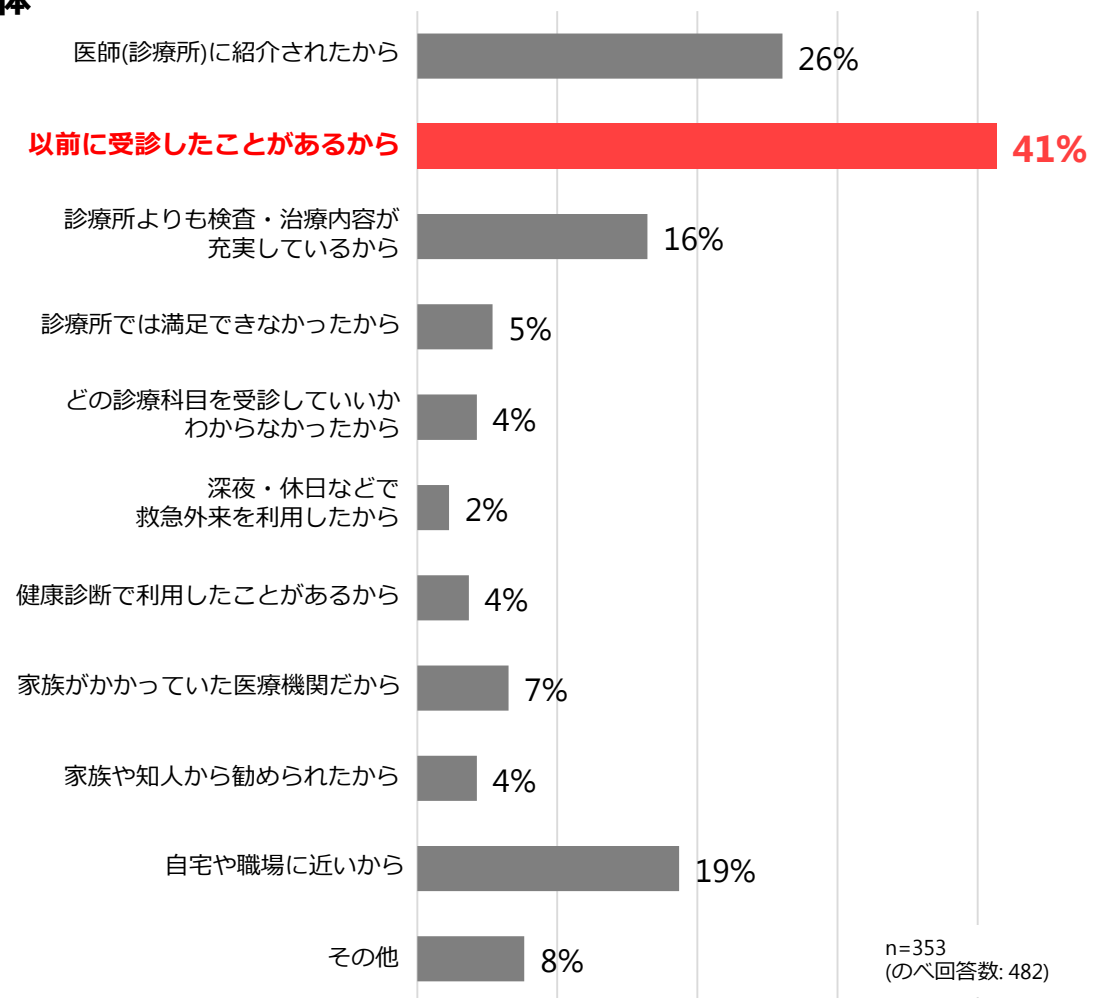


## 【4】病院の受診について

### 病院を受診した理由1: 全体

Q. 最近3カ月以内に病院を受診した方は、その**病院を受診した理由**をおしえてください。(答えは1つ)

#### 全体



※男女別、世代別の回答結果詳細は次ページをご参照ください。

**病院を受診する最たる理由は、  
「以前に受診したことがあるから」で約4割。**

診療所ではなく、病院を受診した理由としてもっとも多かったのは、「以前に受診したことがあるから」となりました。定期的に通院している人も含まれると考えられます。

世代ごとに男女別の回答割合もみると(次ページ)、40代以上の男性は、「以前に受診したことがあるから」という理由で病院を受診する割合が女性より高いことがわかりました。

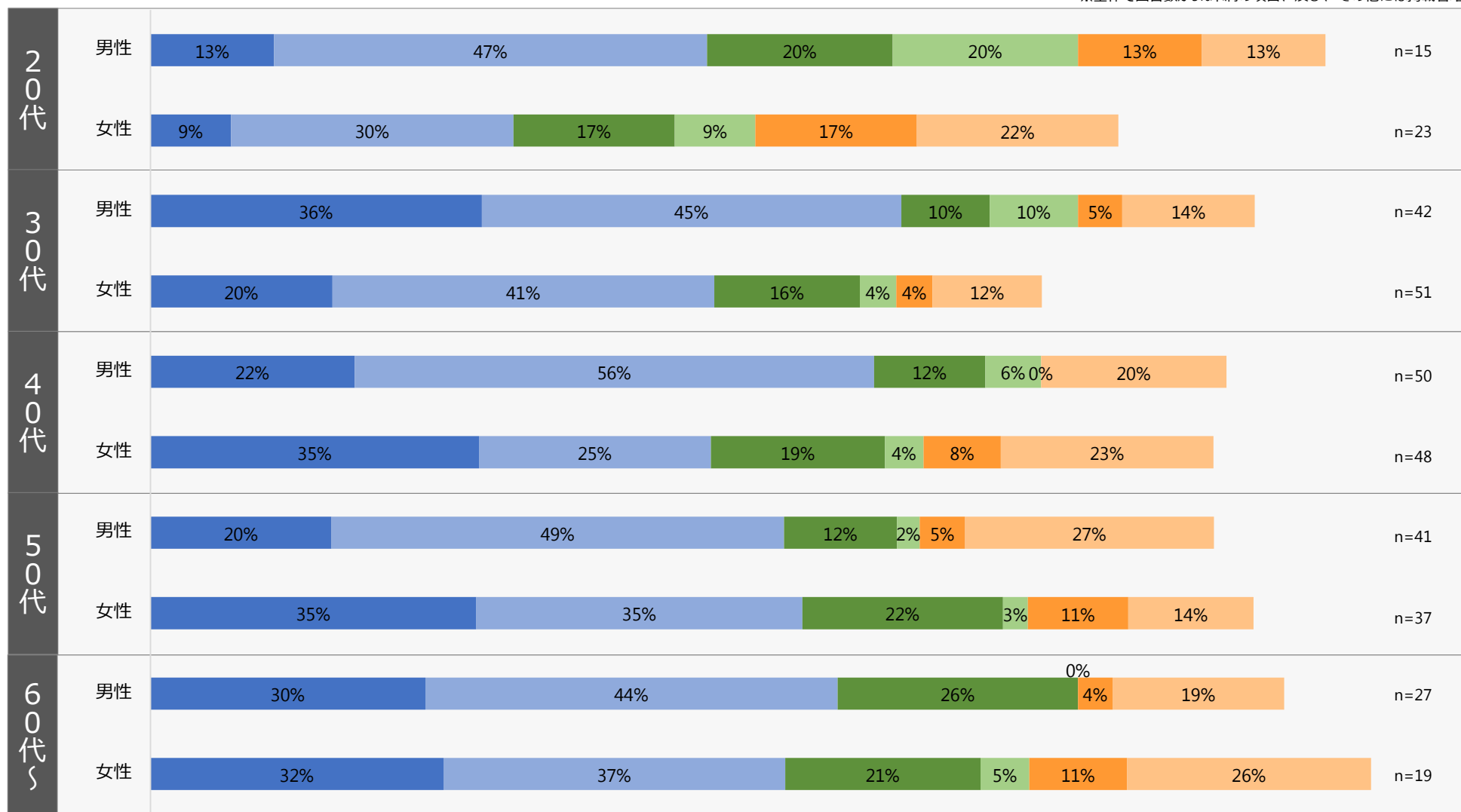
また、医療機関受診の頻度別にみると(次々ページ)、月に2回以上受診する機会がある人は「医師に紹介されて」と「診療所の治療・検査内容では満足できない」という回答割合が高くなりました。医療機関を受診する機会の多い人は、通院先を変更している経験が少なからずあると推測されます。

# 【4】病院の受診について 病院を受診した理由2: 男女別・年代別

Q. 最近3カ月以内に病院を受診した方は、その**病院を受診した理由**をおしえてください。(答えは1つ)

- 医師(診療所)に紹介されたから
- 以前に受診したことがあるから
- 診療所よりも検査・治療内容が充実しているから
- 診療所では満足できなかったから
- 家族がかかっている医療機関だから
- 自宅や職場に近いから

※全体で回答数が5%未満の項目、及び、その他には掲載省略



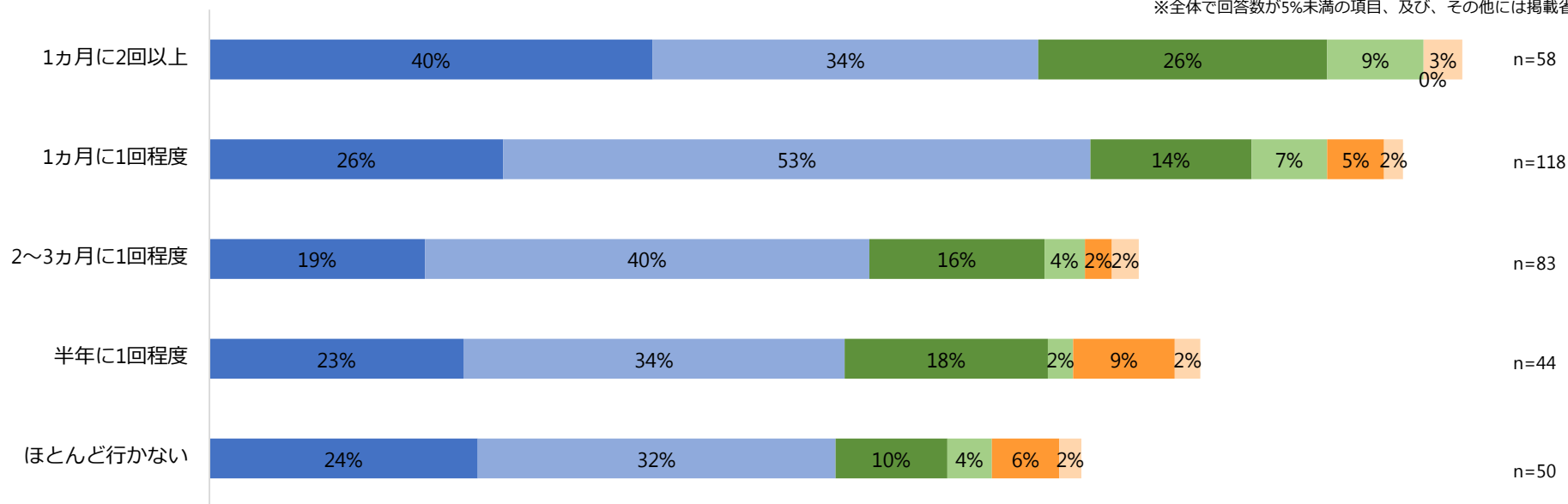
## 【4】病院の受診について 病院を受診した理由3: 医療機関受診頻度別

Q. 最近3か月以内に病院を受診した方は、その**病院を受診した理由**をおしえてください。(答えは1つ)

- 医師(診療所)に紹介されたから
- 以前に受診したことがあるから
- 診療所よりも検査・治療内容が充実しているから
- 診療所では満足できなかったから
- 家族がかかっている医療機関だから
- 自宅や職場に近いから

### 医療機関受診頻度別

※全体で回答数が5%未満の項目、及び、その他には掲載省略



※医療機関受診頻度は、診療所、及び、病院を含む



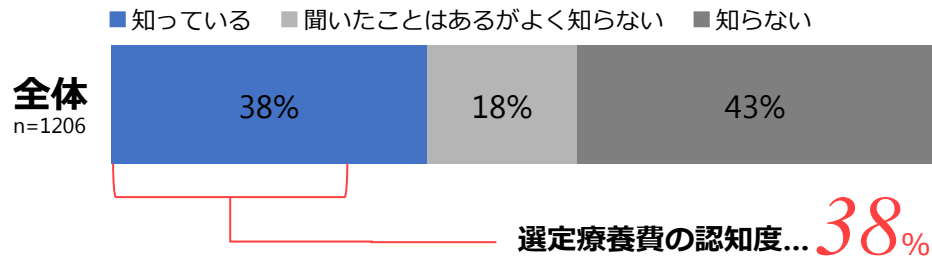
## 【4】病院の受診について

### 病院を受診した理由4: その他回答内容

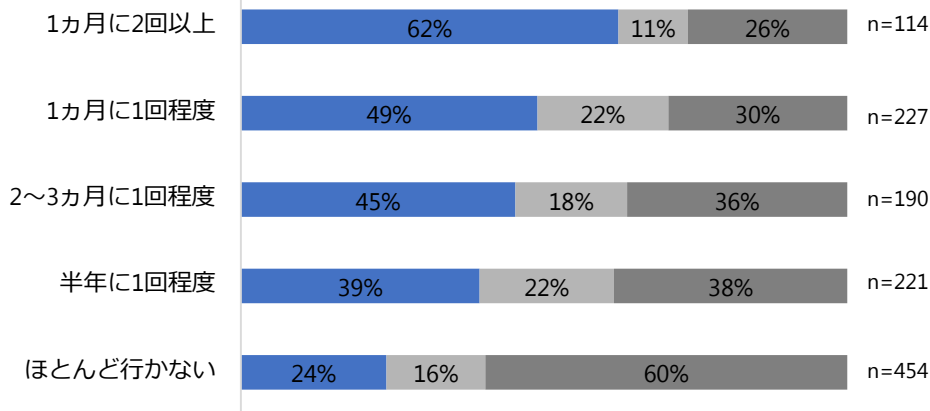
診療所に他の科を勧められたから (40代・男性)	妊婦検診 (20代・女性)	定期的に通院しているから。 (20代・女性)	かかりつけ医なので (50代・男性)
地元大きな病院が ここしかないから。 (20代・女性)	妊娠していたから (40代・女性)	定期通院の為 (30代・女性)	再診 (50代・男性)
かかっている病院ではわからない 症状がでたから。 (20代・男性)	交通事故で救急車で運ばれました (30代・女性)	継続して毎月通っているから (30代・男性)	予約して通院しているから (50代・女性)
個人の開業医院では、 手術ができないため (60代以上・男性)	休日当番医だったから (40代・男性)	継続通院しているため (30代・男性)	三か月に一度行かなくてはならないから (50代・女性)
持病 (40代・男性)	何時も利用している (60代以上・男性)	定期的に通院しているから (40代・女性)	持病があり、定期的に通院している。 (50代・女性)
職場だから (30代・女性)	通院 (60代以上・男性)	通院中だから (40代・女性)	経過観察のため (60代以上・女性)
指定だから (50代・男性)	何時も通っているから (60代以上・女性)	毎月受診しているから (40代・女性)	

## 【4】病院の受診について 選定療養費制度の認知

Q. 200床以上の病院を受診する場合、紹介状がないと診療費以外に**選定療養費**というお金がかかるのはご存知ですか。(答えは1つ)

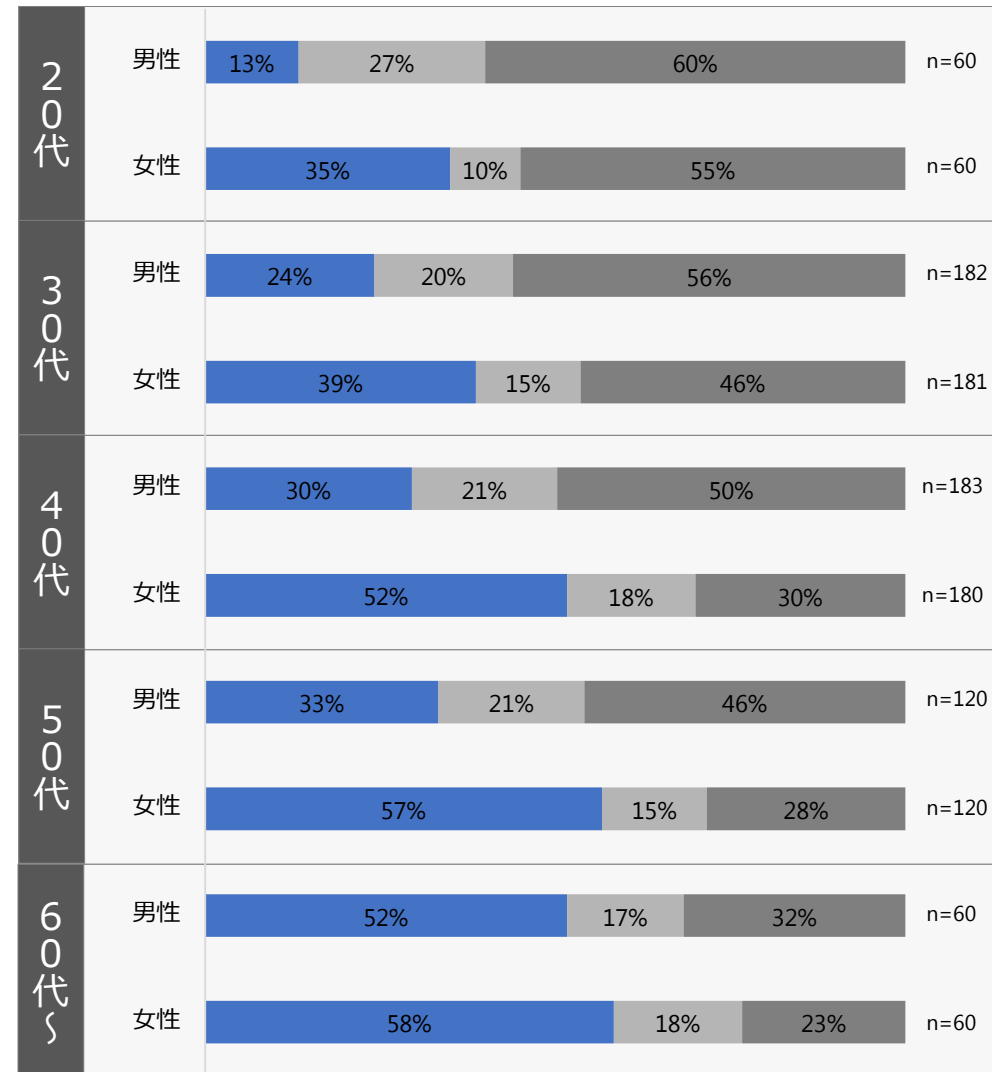


### 医療機関受診頻度別



### 選定療養費制度の一般認知度は約4割。女性の方が認知度が高い。

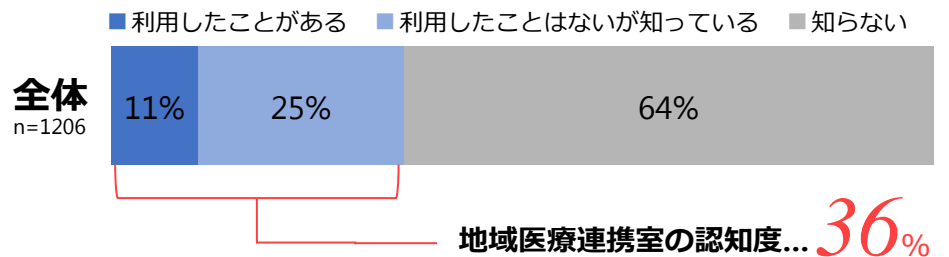
選定療養費制度については、全体では約4割の人が「知っている」と回答しました。医療機関受診頻度別でみると、やはり医療機関に行く機会が多い人の方がよく知っている傾向にあるようです。また、世代ごとに男女別の回答割合をみると、すべての世代で女性の方が「知っている」人が多いことがわかりました。女性の方が医療制度についての関心が高いと考えられます。



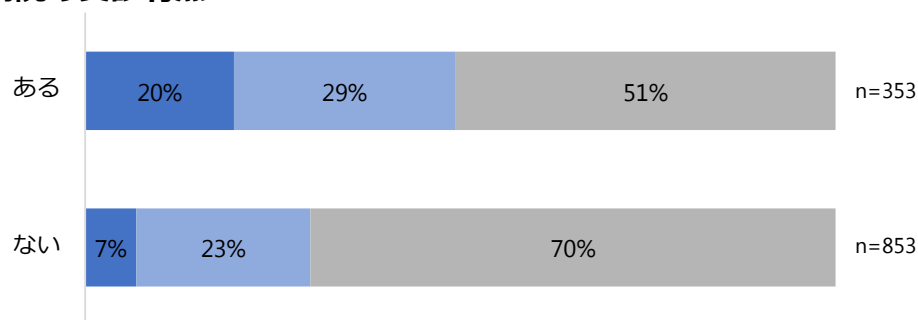


## 【4】病院の受診について 地域医療連携室の認知

Q. 病院には**医療連携室**があり、地域の診療所やクリニックを紹介してくれることをご存知ですか。(答えは1つ)

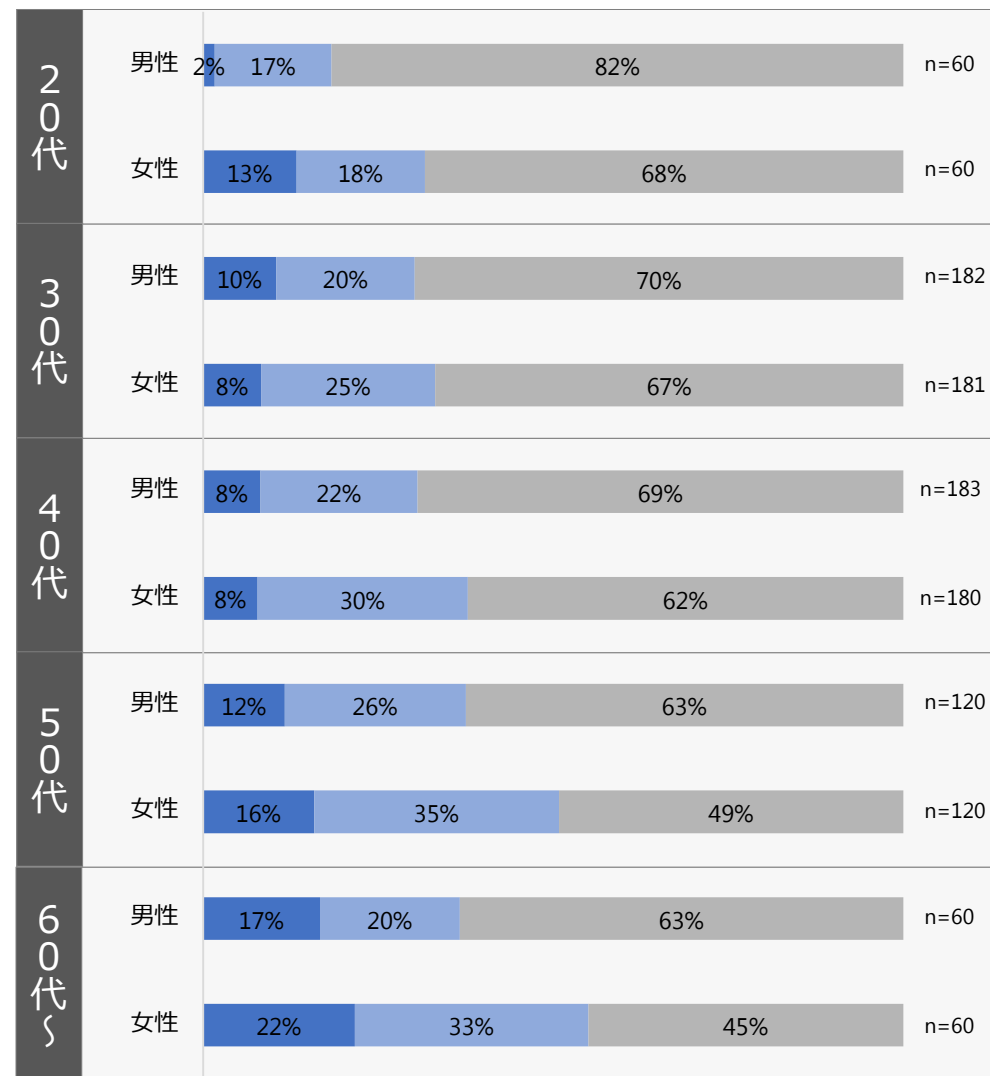


### 病院の受診有無



**医療連携室の一般認知度は、4割弱。  
利用したことがある人は、病院受診者でも2割にとどまる。**

医療連携室については、全体では4割弱の人が認知していましたが、利用したことがある人は11%となり、利用率は高くないことがわかりました。最近3カ月以内に病院を受診したことがある人でも、その利用率は2割にとどまりました。もっとも利用率が高かったのは、60代以上の女性でした。



## レポートに関するお問合せ

### 株式会社メディアコンテンツファクトリー

( 本 社 ) 福岡県福岡市博多区博多駅中央街8-27 第16岡部ビル5階  
TEL 092-471-3555 / FAX 092-471-3556

( 東京支社 ) 東京都港区浜松町1-2-15 モデューロ浜松町6階  
TEL 03-5402-6905 / FAX 03-5402-6906

Media Contents Factory

