

【報道関係各位】

【ドクターズ・ファイルLabo】  
**通院患者に関する調査レポート**  
～病院・クリニックの選択基準、受診満足度に関する調査～

2013年1月15日  
株式会社ギミック

地域密着型の総合医療情報サイト「ドクターズ・ファイル <http://doctorsfile.jp/>」を運営する、株式会社ギミック(本社/東京都渋谷区、代表/横嶋大輔)は、東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県に在住で、病院・クリニックに年間2回以上通院した経験のある患者を対象に、「病院・クリニックの選択基準・受診満足度に関する独自調査」を実施いたしました。

【調査結果概要】

- ✓約6割が、病院を比較検討して選択している
- ✓病院を選ぶ際の情報源は、  
「インターネット：65.1%」、「友人・知人からのクチコミ情報：59.9%」
- ✓病院を選ぶ際に重要だと思うポイントは、  
「家(職場)からの近さなど立地的な条件：78.1%」  
「先生に関する情報(診療方針や得意な治療・検査など)：75.2%」  
「診療日・診療時間などの時間的な条件：70.5%」
- ✓6割以上が、診療中に「聞きたいことを十分に聞けないことがある」と回答
- ✓9割以上が、病院に行く前に「診察までの混雑状況が気になる」と回答

—本件に関するお問い合わせ先—

株式会社ギミック ドクターズ・ファイルLabo 担当:中澤泰史(なかざわやすし)  
東京都渋谷区南平台町2-17 日交渋谷南平台ビル7F

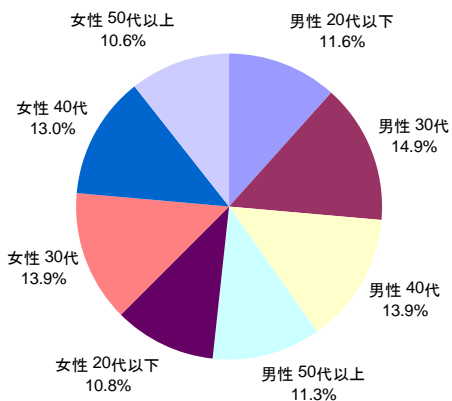
TEL:03-6277-5986 FAX:03-6277-5936 E-mail:yasushi.nakazawa@gimic.co.jp

## 【調査概要】

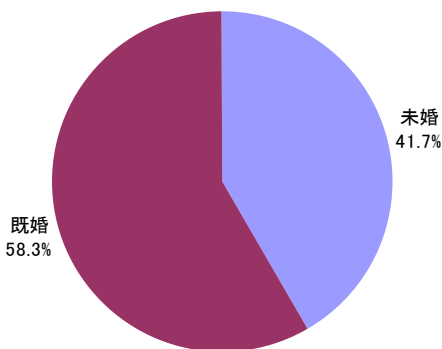
1. 調査目的  
病院・クリニックの選択基準・受診満足度に関する定点調査
2. 調査対象  
病院・クリニックに年間2回以上通院した経験のある東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県にお住まいの方
3. 調査期間  
2012年11月27日～2012年11月28日
4. 回答総数  
424人
5. 調査方法  
ネットリサーチ会社を利用したインターネット調査

## 【回答者基本属性】

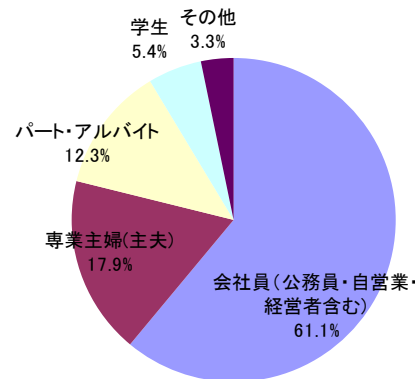
■男女年齢構成



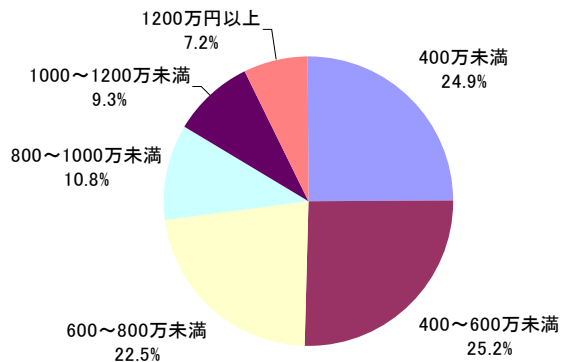
■未既婚



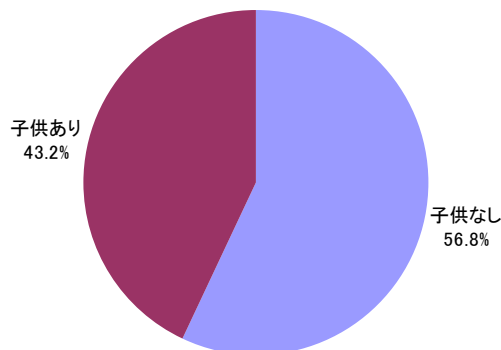
■職業



■世帯年収



■子供の有無



※単位:% ※無回答を除く

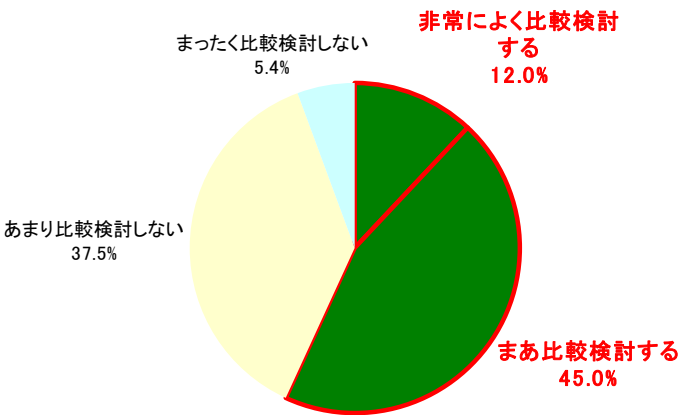
## 【通院する病院の選択基準】

通院する病院を比較検討して選ぶか尋ねたところ、「比較検討する(非常によく比較検討する+まあ比較検討する)」と回答した人は、57.0%となりました。その情報源を複数回答で尋ねたところ、1位が「インターネット(65.1%)」、2位は「友人・知人からのクチコミ情報(59.9%)」となりました。

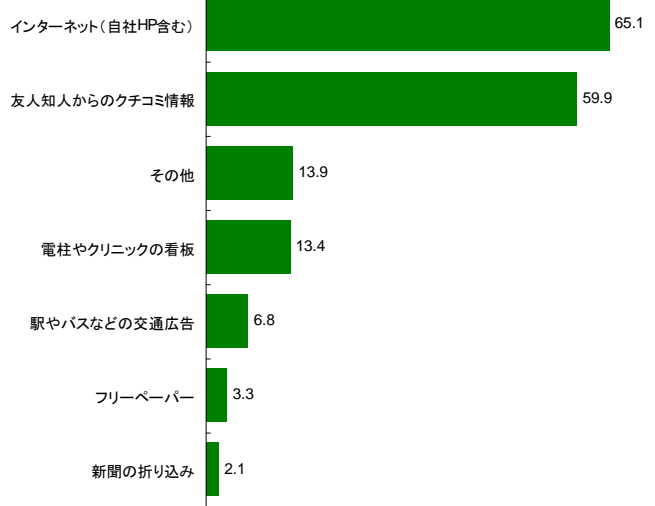
病院選びで重要だと思うポイントについて複数回答で尋ねたところ、1位が「家(職場)からの近さなど立地的な条件(78.1%)」、2位は「先生に関する情報(75.2%)」、3位は「診療日・診察時間などの時間的な条件(70.5%)」となりました。

「先生に関する情報」を選択した方に、具体的に重視するポイントについて複数回答で尋ねたところ、1位が「説明の仕方などコミュニケーションのとり方(56.1%)」、2位が「診断が的確(48.6%)」、3位は「診療ポリシーや治療方針(46.0%)」となりました。

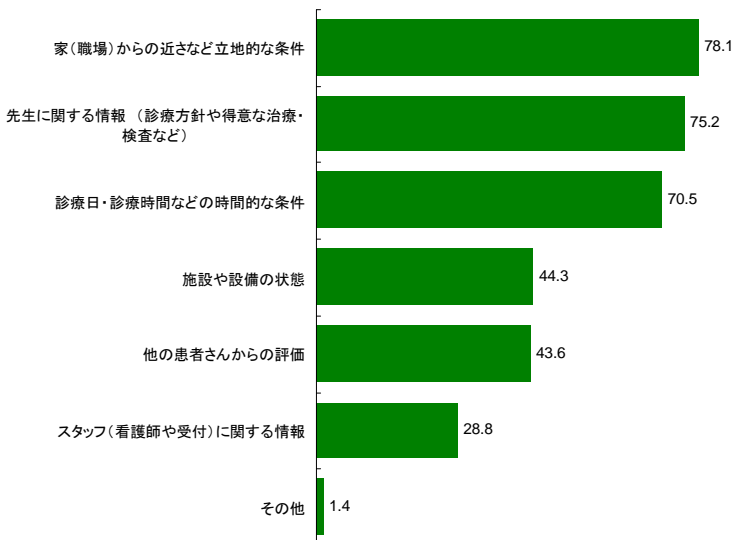
### ■通院する病院(クリニック)、歯科医院を比較検討して選びますか？



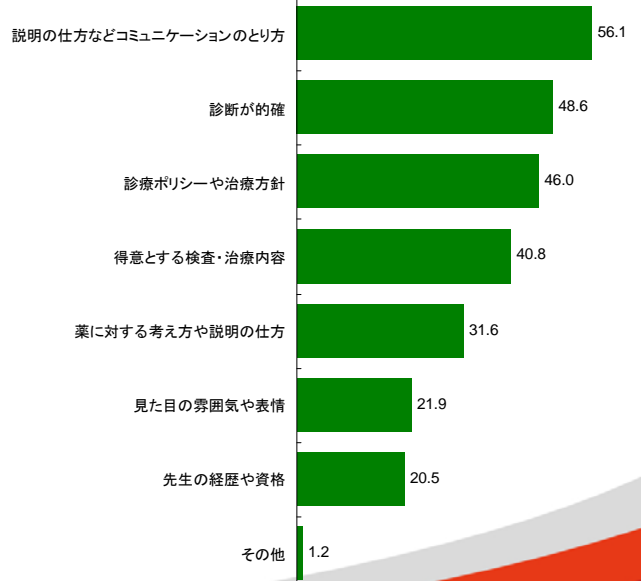
### ■病院(クリニック、歯科医院)選びの情報源についてお答えください。(複数回答)



### ■病院(クリニック、歯科医院)選びで重要だと思うポイントについてお答えください。(複数回答)



### ■左記で「先生に関する情報」を選んだ方にお尋ねします。具体的に重視するポイントをお答えください。(複数回答)

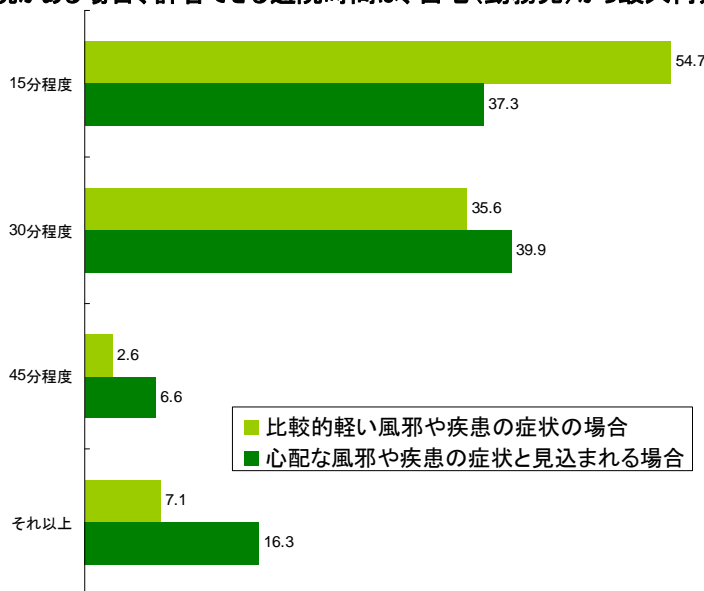


## 【通院する病院の選択基準】

※単位:% ※無回答を除く

通いたい病院がある場合、許容できる通院時間は、自宅・勤務先から最大何分程度か尋ねたところ、「比較的軽い症状の場合は、15分程度(54.7%)、30分程度(35.6%)、45分程度(2.6%)、それ以上(7.1%)」となりました。一方で、「心配な症状と見込まれる場合は、15分程度(37.3%)、30分程度(39.9%)、45分程度(6.6%)、それ以上(16.3%)」となりました。

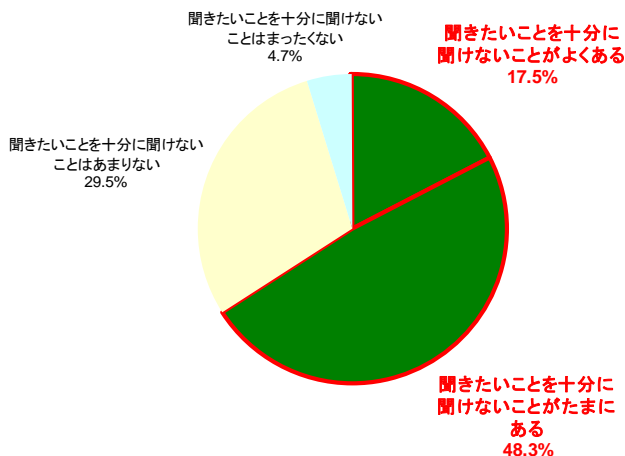
### ■通いたい病院がある場合、許容できる通院時間は、自宅(勤務先)から最大何分程度ですか？



## 【通院経験のある病院に対する満足度】

診療中のコミュニケーションについて尋ねたところ、「聞きたいことを十分に聞けないことがある(よくある+たまにある)」と回答した人が65.8%となりました。

### ■診療中のコミュニケーションについてお答えください。



## 【通院経験のある病院に対する満足度】

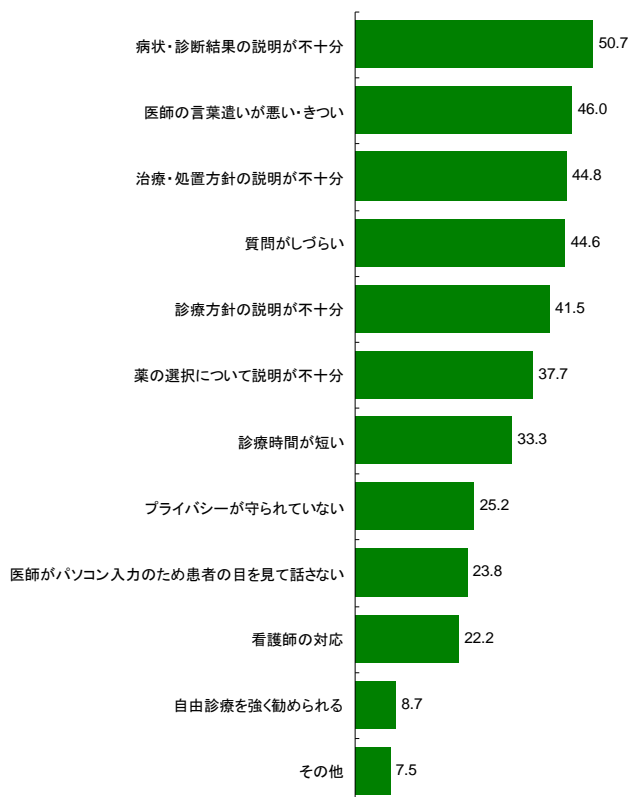
※単位:% ※無回答を除く

診療時にストレスを感じることを複数回答で尋ねたところ、1位が「病状・診断結果の説明が不十分(50.7%)」、2位は「医師の言葉遣いが悪い・きつい(46.0%)」、3位は「治療・処置方針の説明が不十分(44.8%)」となりました。

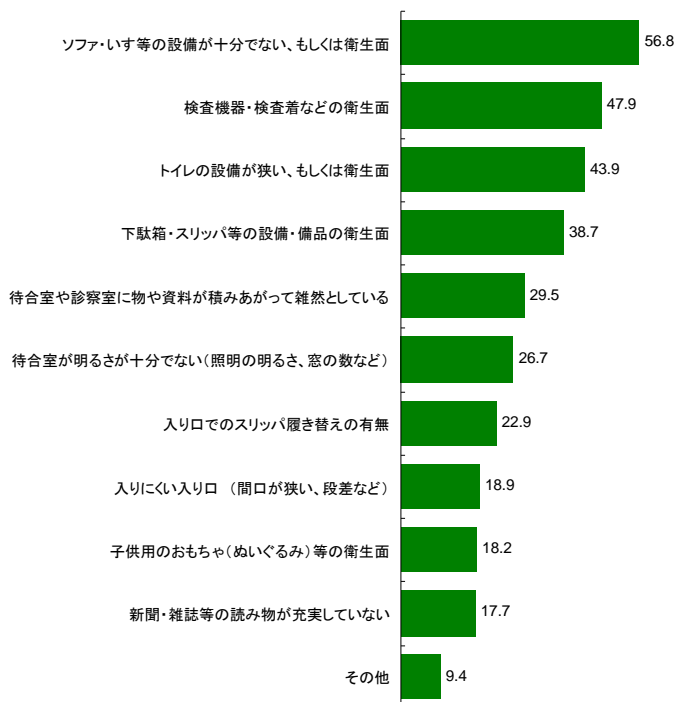
病院の設備についてストレスを感じることを複数回答で尋ねたところ、1位が「ソファ・いす等の設備が十分でない、もしくは衛生面(56.8%)」、2位は「検査機器・検査着などの衛生面(47.9%)」、3位は「トイレの設備が狭い、もしくは衛生面(43.9%)」となりました。

病院の受付や待合室でストレスを感じることを複数回答で尋ねたところ、1位が「待ち時間の長さ(78.5%)」、2位は「受付スタッフの対応(58.5%)」となりました。

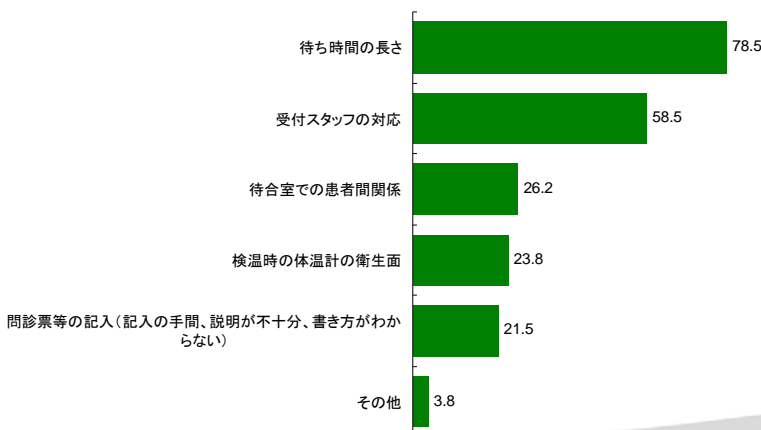
### ■診療時にストレスを感じるについてお答えください。(複数回答)



### ■病院(クリニック、歯科医院)の設備についてストレスを感じるについてお答えください。(複数回答)



### ■病院(クリニック、歯科医院)の受付や待合室でストレスを感じるについてお答えください。(複数回答)

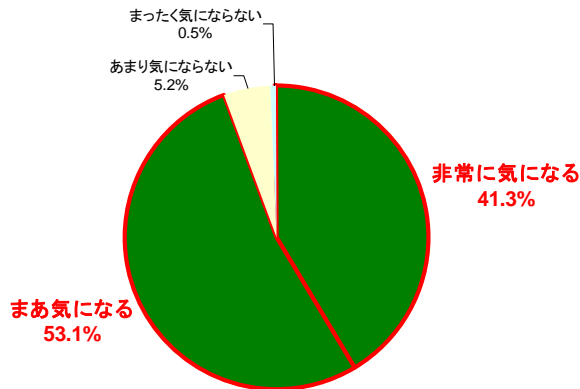


## 【病院の混雑状況】

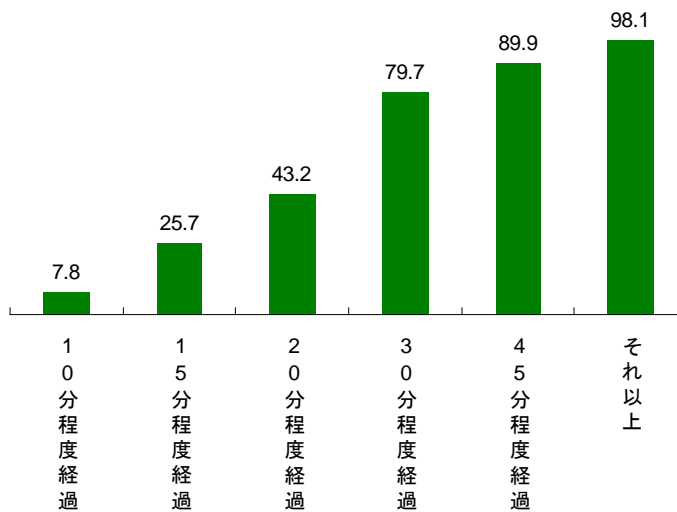
病院に行く前に、診察までの混雑状況は気になりますかと尋ねたところ、「気になる(非常に気になる+まあ気になる)」と回答した人が、94.4%となりました。

受付後、診察を受けるまでの待ち時間にストレスを感じ始めるのは何分程度経った時ですかと尋ねたところ、「30分程度経過(10分程度経過～30分程度経過の累計)」と回答した人が、79.7%となりました。

### ■病院(クリニック、歯科医院)に行く前に、診察までの混雑状況は気になりますか？



### ■受付後、診察を受けるまでの待ち時間にストレスを感じ始めるのは何分程度経った時ですか？



## 会社概要

社名	株式会社ギミック GIMIC CO., LTD.
本社 TEL/FAX	東京都渋谷区南平台町2-17 日交渋谷南平台ビル7F 03-6277-5939(代表) / 03-6277-5936
設立 認定・表彰	2003年12月9日 ・地域貢献事業者 ※厚生労働省 高齢者雇用開発協会認定 ・「よこはまグッドバランス賞2008」認定事業所 ※働きやすく子育てしやすい企業として認定
関連会社	株式会社 田園都市ドットコム

## 事業内容

### ■ウェブ・雑誌メディア事業領域

#### WEBサイト「ドクターズ・ファイル」 <http://doctorsfile.jp>

地域密着型の医療情報サイト。ドクターの診療方針や診療に対する想いを丁寧に取材し、情報発信することで、ドクターと患者さんの心の架け橋になることを目指すウェブメディア。首都圏を中心にエリア展開中。

- 田園都市エリア
- 世田谷
- 都筑区
- 横浜エリア
- 渋谷
- 港北区
- 東横線エリア
- 新宿
- 神奈川区
- 小田急線エリア
- 青葉区
- 多摩区

...etc

#### Denentoshi.com「田園都市ドットコム」 <http://www.denentoshi.com/>

田園都市線エリア在住のミセスを主なターゲットにしたウェブサイト。2004年10月にカットオーバー。おしゃれなショップを厳選して紹介するショップ情報と、ドクター選びのための医療（開業医）情報が主要コンテンツ。2008年1月からは川崎市とも連携し行政情報も配信。



#### 「頼れるドクター」書籍出版

ウェブメディア「ドクターズ・ファイル」から独立した地域密着型の医療マガジン。各エリア年1回発行。

- ・「田園都市の頼れるドクター」
- ・「世田谷の頼れるドクター」
- ・「東横線の頼れるドクター」
- ・「渋谷・新宿の頼れるドクター」
- ・「横浜の頼れるドクター」



※今後も新版の創刊を予定しています

#### ■メディアプロデュース

ギミックのメディア開発・運営の実績を活かし、さまざまな企業、行政機関とアライアンスを組み、メディアプロデュースを行っています。

- 「フードバイトJP」 NPO法人アルバイト総合研究所(渋谷)
- 「MediGate」 関メディカル・プリンシプル社(渋谷)
- 「ミス・モザイク」 モザイクモール港北(阪急商業開発(横浜市))
- 「アゼリアスタイル」 川崎市総務局情報管理部(川崎市)

- ・モバイルマーケティング調査
- ・イベント企画・運営
- ・DVD制作

—本件に関するお問い合わせ先—

株式会社ギミック ドクターズ・ファイルLabo 担当: 中澤泰史(なかざわやすし)

東京都渋谷区南平台町2-17 日交渋谷南平台ビル7F

TEL: 03-6277-5986 FAX: 03-6277-5936 E-mail: yasushi.nakazawa@gimic.co.jp