

【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 2014年版**  
～病院・クリニックの選択基準、受診満足度に関する調査～

神奈川県・東京都で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、一都三県(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県)に在住、もしくは勤務地で、インターネットを活用して病院・先生に関する情報を直近1年間に2回以上検索したことがあり、1回以上通院したことがある20～59歳の方に、「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】

- ✓ 病院・先生を選ぶ際の情報源は、
  - 1位: インターネット検索
  - 2位: 家(職場)付近で見かけた
- ✓ 通院経験のある方々の約8割が、病院を比較検討して選ぶと回答
- ✓ 病院を選択する際に重要となるのが、
  - 1位: 診療日・診療時間など時間的な条件
  - 2位: 家(職場)からの近さなど立地的な条件
  - 3位: 先生に関する情報(診療方針や得意な検査・治療など)
- ✓ 7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
- ✓ 病院の混雑状況については、過去に経験のある症状か否かに関わらず、8割以上が「気になる」と回答
- ✓ 受付後の診療までの待ち時間については、通いなれた病院・初めて通う病院に関わらず、約8割が「30分程度経過するとストレスを感じる」と回答
- ✓ その他、設備や受付・待合室、診療時にストレスを感じるポイントが、多種多様であることがわかります

— 本件に関する問い合わせ先 —

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

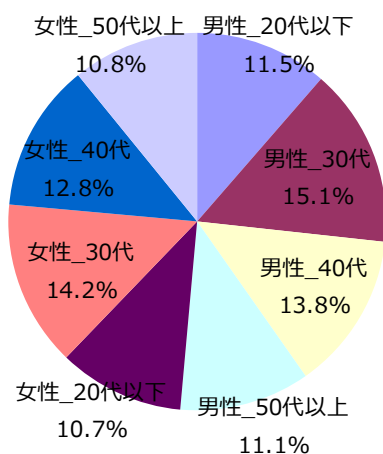
TEL: 03-6277-5986 FAX: 03-6277-5936 E-mail: yasushi.nakazawa@gimic.co.jp

## 【調査概要】

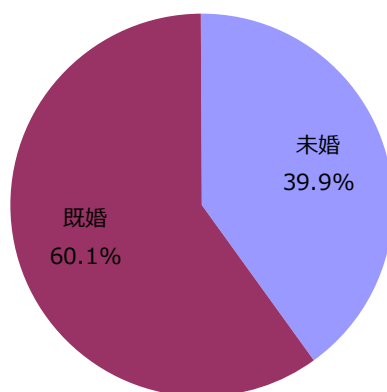
1. 調査目的  
ユーザーの病院・クリニックの選択基準・受診満足度に関する定点調査
2. 調査対象  
一都三県(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県)に在住、もしくは勤務地で、インターネットを活用して病院・先生に関する情報を直近1年間に2回以上検索したことがあり、1回以上通院したことがある20～59歳の方
3. 調査期間  
2013年11月27日～2013年11月30日
4. 回答総数  
416人
5. 調査方法  
ネットリサーチ会社を利用したインターネット調査

## 【回答者基本属性】

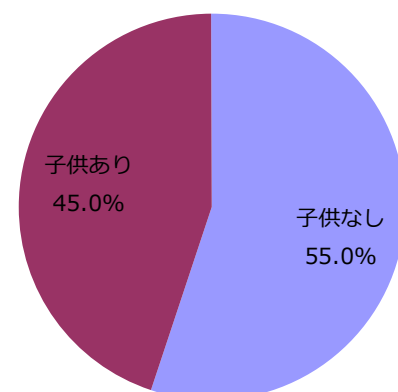
■男女年齢構成比



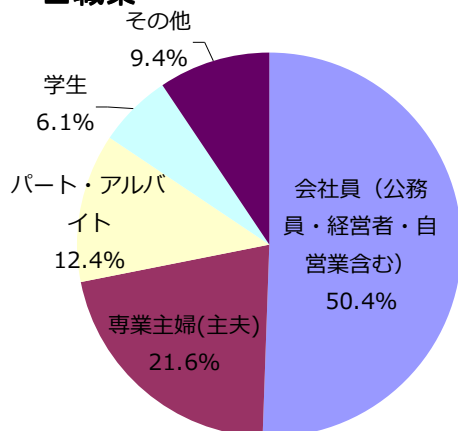
■未既婚



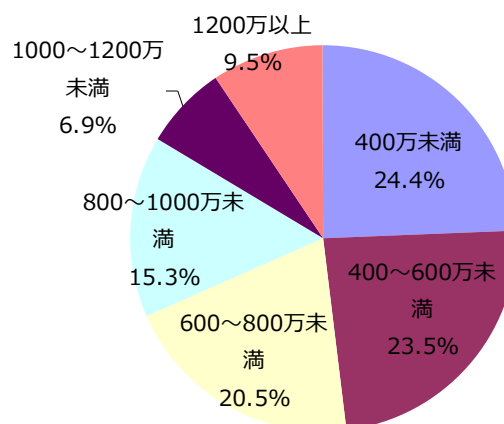
■子供の有無



■職業



■世帯年収



— 本件に関する問い合わせ先 —

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

## 【通院する病院の選択基準】

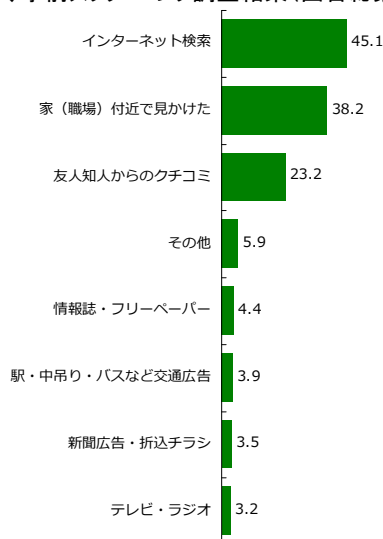
※単位:% ※無回答を除く

本調査を実施するための事前スクリーニング調査(回答総数10,000人)で、通院する病院の情報源について複数回答で尋ねたところ、1位が「インターネット(45.1%)」、2位は「家(職場)付近で見かけた(38.2%)」となりました。

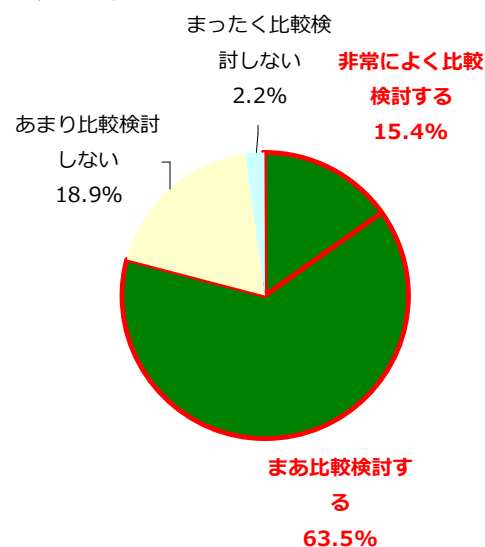
以降、本調査結果となりますが、通院する病院を比較検討して選ぶか尋ねたところ、「比較検討する(非常によく比較検討する+まあ比較検討する)」と回答した人は、78.9%となりました。病院選びで重要だと思うポイントについて複数回答で尋ねたところ、1位が「診療日・診察時間などの時間的な条件(86.0%)」、2位は「家(職場)からの近さなど立地的な条件(82.0%)」、3位は「先生に関する情報(75.5%)」となりました。次いで、「先生に関する情報」を選択した方に具体的に重視するポイントについて複数回答で尋ねたところ、1位が「診療ポリシーや治療方針(67.1%)」、2位が「得意とする検査・治療内容(67.1%)」となりました。

### ■最近1年間であなたがご自身やご家族の治療や検査で行ったことのある病院・先生をどのようにして知りましたか。(複数回答)

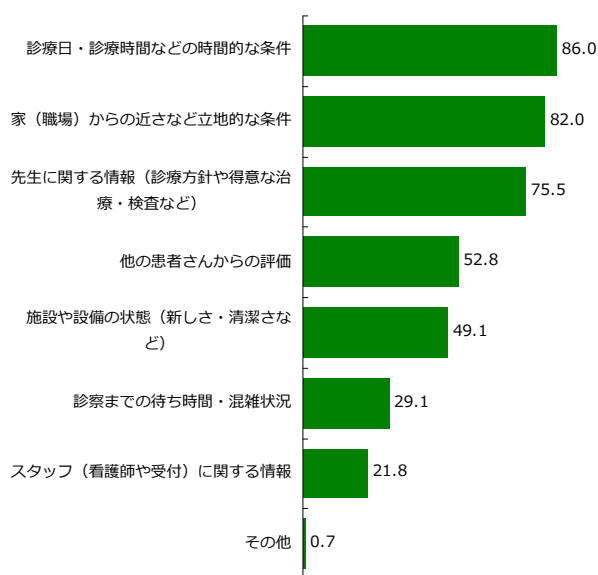
\*本設問のみ、事前スクリーニング調査結果(回答総数10,000)より



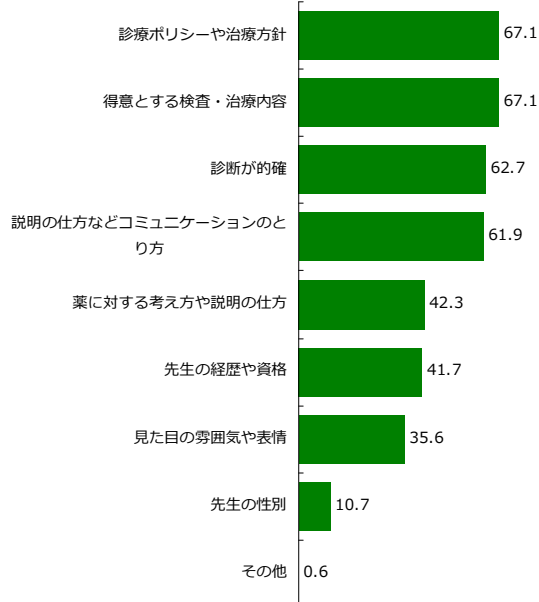
### ■通院する病院(クリニック)、歯科医院を比較検討して選びますか？



### ■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)



— 本件に関する問い合わせ先 —

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

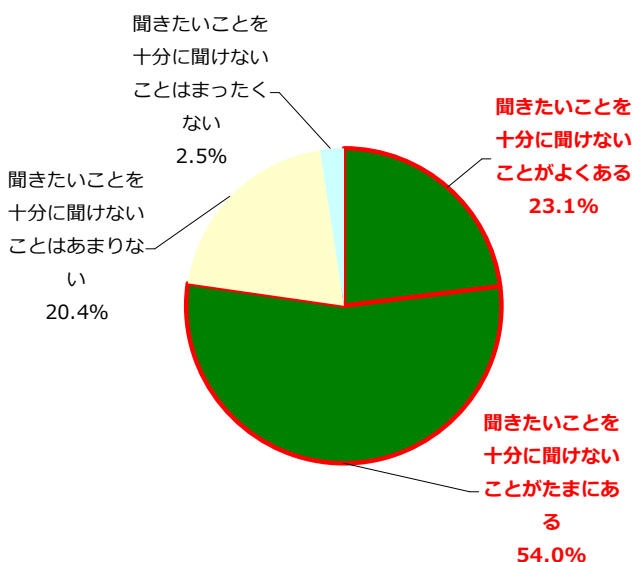
【通院経験のある病院に対する満足度】

※単位：% ※無回答を除く

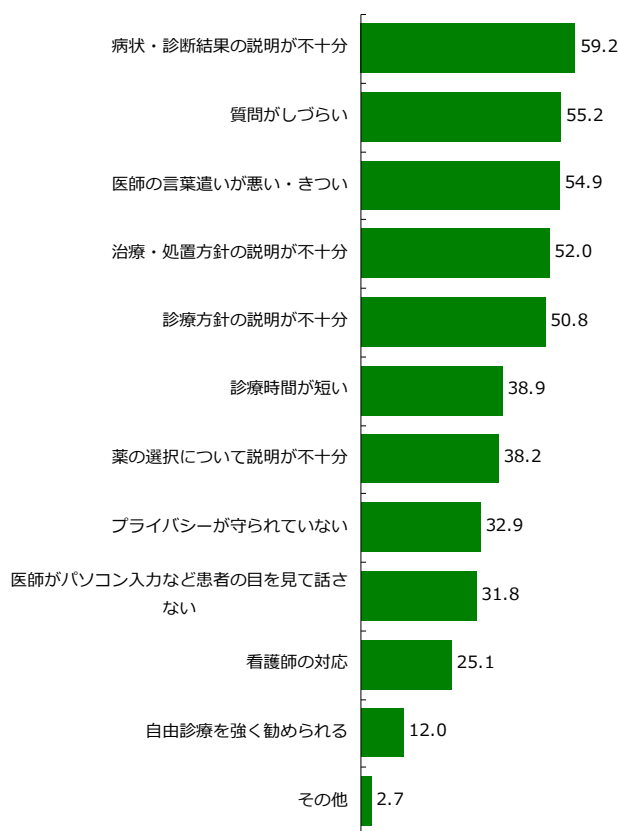
診療中のコミュニケーションについて尋ねたところ、「聞きたいことを十分に聞けないことがある(よくある+たまにある)」と回答した人が77.1%となりました

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(59.2%)」、2位は「質問がしづらい(55.2%)」、3位は「医師の言葉遣いが悪い・きつい(54.9%)」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。



■診療時にストレスを感じることにについてお答えください。(複数回答)



— 本件に関する問い合わせ先 —

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

## 【通院経験のある病院に対する満足度】

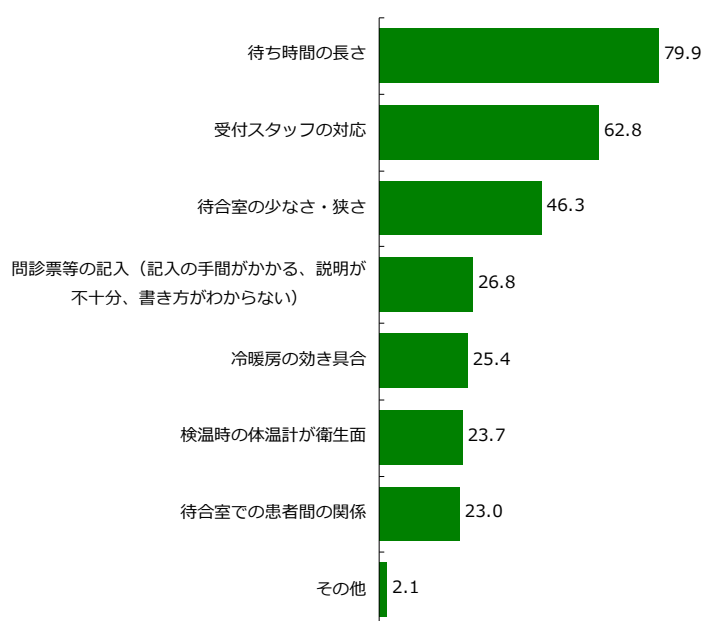
※単位：% ※無回答を除く

病院の設備についてストレスと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(57.5%)」、2位は「トイレの設備が狭い、もしくは衛生面(52.2%)」、3位は「検査機器・検査着などの衛生面(47.7%)」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(79.9%)」、2位は「受付スタッフの対応(62.8%)」、3位は「待合室の少なさ・狭さ(46.3%)」となりました。

### ■病院(クリニック、歯科医院)の設備についてストレスと感 じること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)



— 本件に関する問い合わせ先 —

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

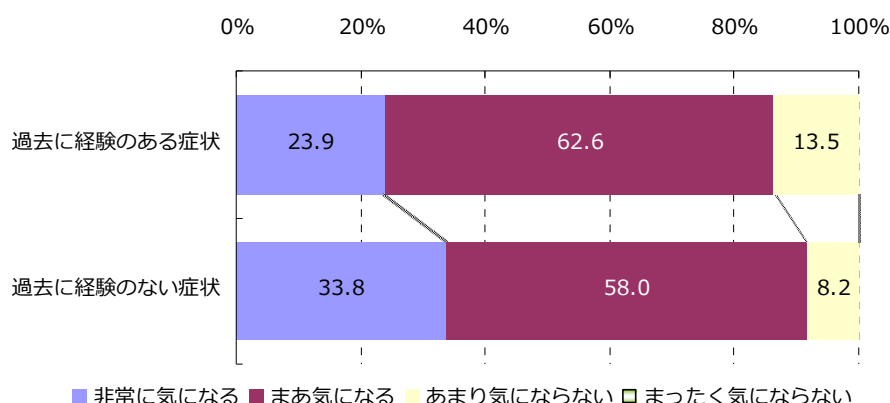
TEL: 03-6277-5986 FAX: 03-6277-5936 E-mail: yasushi.nakazawa@gimic.co.jp

【病院の混雑状況】

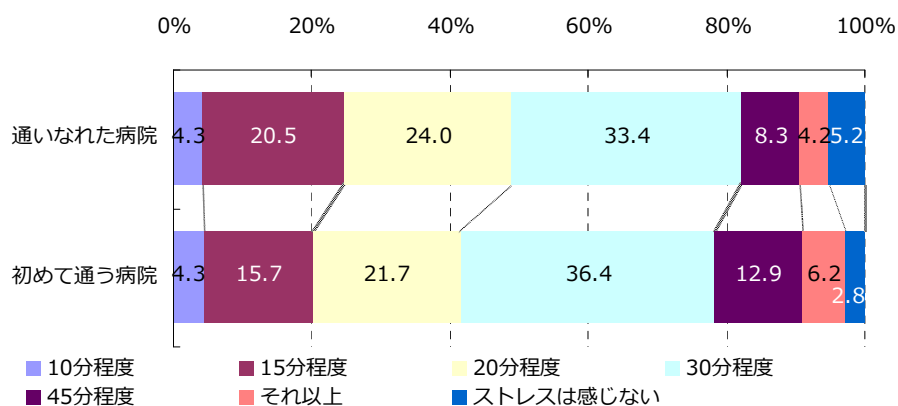
※単位:% ※無回答を除く

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、過去に経験のある症状の場合に「気になる(非常に気になる+まあ気になる)」と回答した人が、86.5%となりました。尚、過去に経験のない症状の場合には、91.8%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、通いなれた病院の場合に「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、82.2%となりました。尚、初めて通う病院の場合には、78.1%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？  
あてはまるものを以下それぞれのシチュエーションにてお答えください。



■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？  
お気持ちに近いものを以下それぞれのシチュエーションにてお答えください。



## 会社概要

社名	株式会社ギミック GIMIC CO., LTD.
本社	東京都渋谷区南平台町2-17 日交渋谷南平台ビル7F
TEL/FAX	03-6277-5939(代表) / 03-6277-5936
設立	2003年12月9日
認定・表彰	・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が主要コンテンツ。



#### 「頼れるドクター」シリーズ マガジン出版

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。

- 田園都市版 ○世田谷版
- 東横版 ○横浜版
- 新宿・渋谷版
- 港・品川・目黒版
- 千代田・中央・江東区版
- 中野・杉並版
- 豊島・練馬・板橋版



※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」 ㈱メディカル・プリンシプル社(渋谷)

「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