

2014年1月29日

報道関係各位

## 「病院選び・医者選びに関する調査」

### “病院選び・医者選びは難しいと思う” 7割強

#### 病院選びで参考にする情報 「病院のホームページ」30代の半数

#### 理想のかかりつけ医のイメージ 女性タレント1位「天海祐希」さん

メディケア生命保険株式会社 (<http://www.medicarelife.com/>) (本社: 東京都江東区、取締役社長: 寺崎啓介) は、「病院選び・医者選びに関する調査」をモバイルリサーチ(携帯電話によるインターネットリサーチ)により、2014年1月6日～1月8日の3日間において実施し、1年以内に通院した経験のある20～59歳の男女1,000名の有効サンプルを集計いたしました。(調査協力機関: ネットエイジア株式会社)

### INDEX

#### 《病院選び・医者選びに関する意識》……………P.2

“病院選び・医者選びは難しいと思う” 7割強

“セカンド・オピニオンにはためらいがある” 3割弱



#### 《病院選び・医者選びのポイントとは?》……………P.3

病院を選ぶ際に参考にする情報 「病院のホームページ」30代の半数

病院選びでは「病院の評判」を7割が重視、女性は男性より「医者の評判」を重視

東海地方の病院選びでは5割強が「駐車場がある」ことを重視

女性の3人に2人が「話を聞いてくれる」医者に診てもらいたい

20代女性の半数以上が医者とのコミュニケーションが苦手

#### 《病院で感じる感謝と不快》……………P.6

病院に行って心から感謝した経験がある 5割

病院に行って不快な思いをした経験がある 7割

不快な思いをした理由 「待ち時間が長い」が半数

#### 《病院の待ち時間対策のサービスとして魅力を感じるものは?》……………P.7

魅力的な病院の待ち時間対策サービス 1位「何分待ちかがわかる」、2位「メールで順番を教えてくれる」

20代男性の3人に1人が病院の待ち時間は「豊富なマンガ」で乗り切れる?

#### 《かかりつけの病院・医者》……………P.8

4人に3人が“かかりつけの病院がある”

理想のかかりつけ医のイメージに合うタレント 男性1位「江口洋介」さん、女性1位「天海祐希」さん

#### 《医療環境や医療費に関する不安感》……………P.9

“所得格差が生む医療格差に不安を感じる” 6割半、“地域の医者不足に不安を感じる” 5割半

“老後にかかる医療費に不安を感じる” 8割強

身近にがん経験者がいる方の7割強は、“がん治療に対する備えに不安を感じる”

**調査結果**

ケガや病気をしたとき、まずは病院で治療を受けるという方が多いのではないのでしょうか。しかし、一口に病院といっても、その治療に関わる人員の状況は様々で、病院が持つ設備や機能も様々です。そして、病院・医者を探す方法や選ぶポイントにおいては、患者やその家族などによって異なる点もあれば、多くの人が共感する点もあるのではないのでしょうか。そこで、1年以内に通院した経験のある20～59歳の男女1,000名(全回答者)を対象として、「病院選び・医者選びに関する調査」を行いました。(なお、今回の調査における「病院」には、医院・診療所・クリニックを含みます。)

◆ “病院選び・医者選びは難しいと思う” 7割強

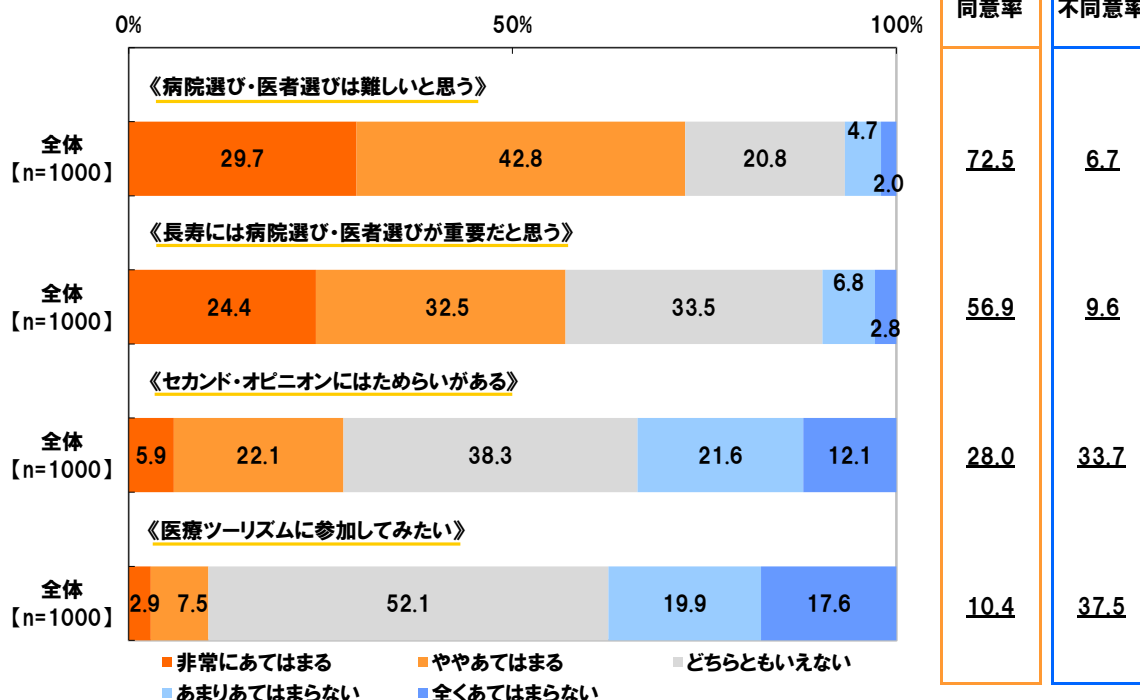
◆ “セカンド・オピニオンにはためらいがある” 3割弱

まず、全回答者 1,000 名に病院選び・医者選びに関する意識について聞くと、「病院選び・医者選びは難しいと思う」の同意率(「非常にあてはまる」と「ややあてはまる」の合計)は 7 割強(72.5%)となりました。また、「長寿には病院選び・医者選びが重要だと思う」の同意率は 5 割半(56.9%)となっています。病院選びや医者選びは難しいと感じ頭を悩ます人が多いようですが、長生きするためには大事なことと考えられているようです。

また、主治医だけでなく複数の医者の意見を聞く“セカンド・オピニオン”については、「セカンド・オピニオンにはためらいがある」の同意率が 3 割弱(28.0%)となった一方、不同意率(「全くあてはまらない」と「あまりあてはまらない」の合計)の割合も 3 割半(33.7%)となり、意見の分かれる結果になりました。

他にも、より良い治療を求めて海外に行く“医療ツーリズム”についても聞いたところ、「医療ツーリズムに参加してみたい」では同意率は 1 割(10.4%)にとどまりました。

◆病院選び・医者選びに関する意識  
(各単一回答形式)

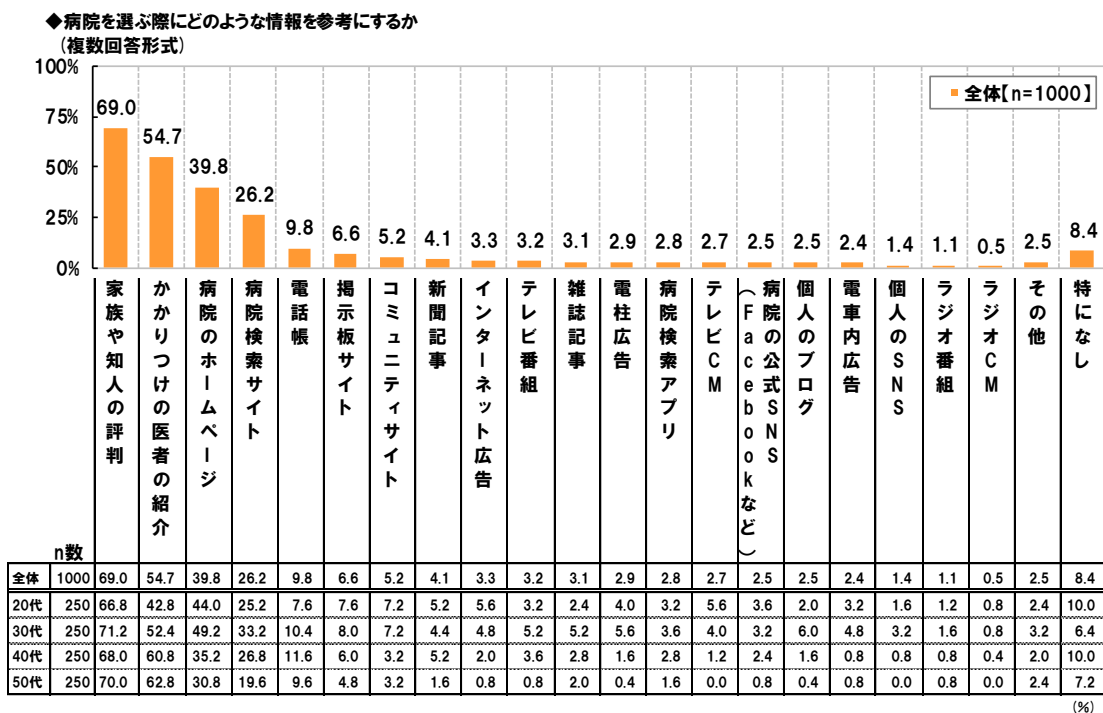


- ◆ 病院を選ぶ際に参考にする情報「病院のホームページ」30代の半数
- ◆ 病院選びでは「病院の評判」を7割が重視、女性は男性より「医者の評判」を重視
- ◆ 東海地方の病院選びでは5割強が「駐車場がある」ことを重視
- ◆ 女性の3人に2人が「話を聞いてくれる」医者に診てもらいたい
- ◆ 20代女性の半数以上が医者とのコミュニケーションが苦手

では、実際に病院・医者を選ぶ際、どのような方法や手段を活用しているのでしょうか。

全回答者 1,000 名に、病院を選ぶ際にどのような情報を参考にするか聞いたところ、「家族や知人の評判」(69.0%)が7割で最多となり、「かかりつけの医者の紹介」(54.7%)が5割半、「病院のホームページ」(39.8%)が4割、「病院検索サイト」(26.2%)が2割半と続いています。

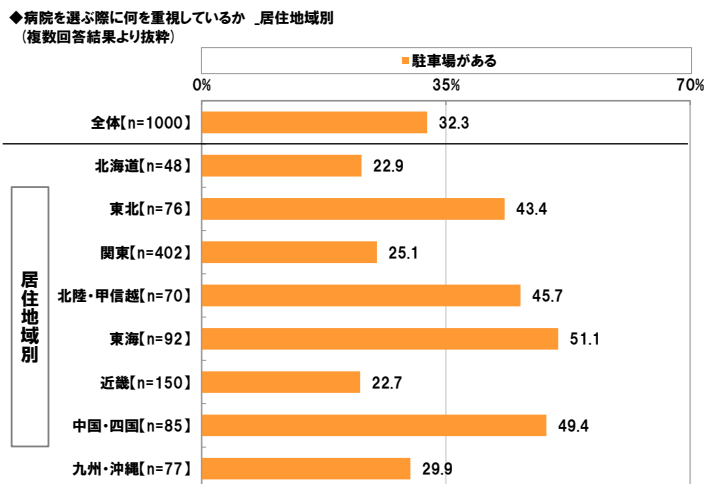
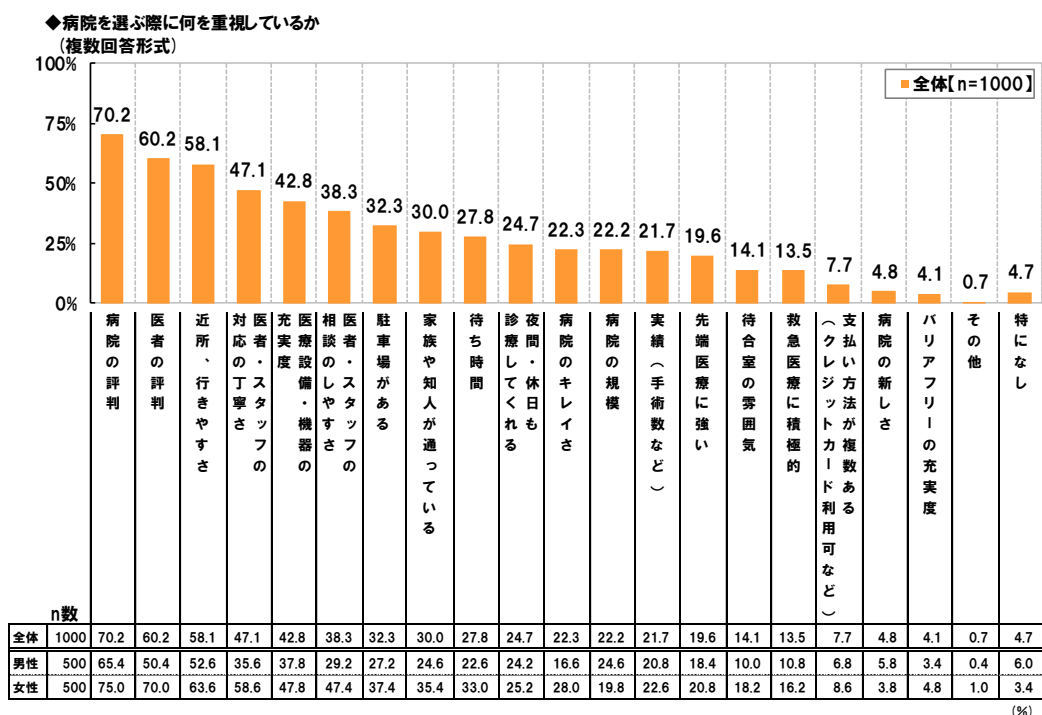
年代別にみると、「かかりつけの医者の紹介」を参考にしてしている割合は、年代が上がるほど高くなる傾向(20代42.8%、30代52.4%、40代60.8%、50代62.8%)がみられました。また、「病院のホームページ」は、20代4割半(44.0%)、30代5割(49.2%)、40代3割半(35.2%)、50代3割(30.8%)と、30代が比較的高くなっています。



続いて、病院を選ぶ際に何を重視しているか聞いたところ、「病院の評判」(70.2%)が 7 割で最多となり、以下、「医者の評判」(60.2%)、「近所、行きやすさ」(58.1%)、「医者・スタッフの対応の丁寧さ」(47.1%)、「医療設備・機器の充実度」(42.8%)が続いています。また、4 人に 1 人が「待ち時間」(27.8%)や「夜間・休日でも診療してくれる」(24.7%)を重視すると回答しています。

男女別にみると、「医者の評判」については男性が 5 割(50.4%)に対し女性は 7 割(70.0%)と、19.6 ポイントの開きがありました。他にも、女性のほうが「医者・スタッフの対応の丁寧さ」(男性 35.6%、女性 58.6%)、「医者・スタッフの相談のしやすさ」(男性 29.2%、女性 47.4%)を重視する割合が高くなっています。

また、居住地域別にみると、「駐車場がある」ことを重視する割合で地域差が顕著で、北陸・甲信越(45.7%)、東海(51.1%)、中国・四国(49.4%)では 4 割半から 5 割強と比較的高く、北海道(22.9%)、関東(25.1%)、近畿(22.7%)が比較的低くなっています。



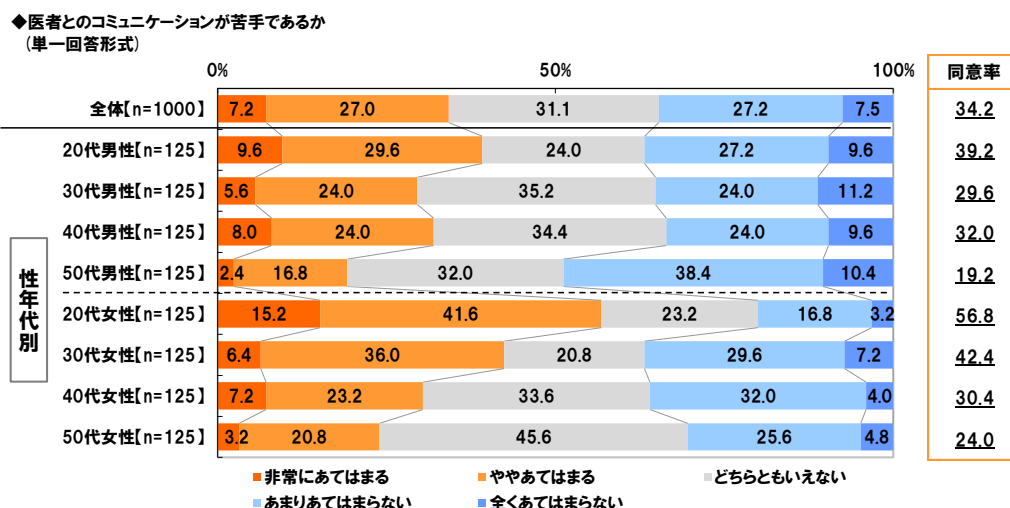
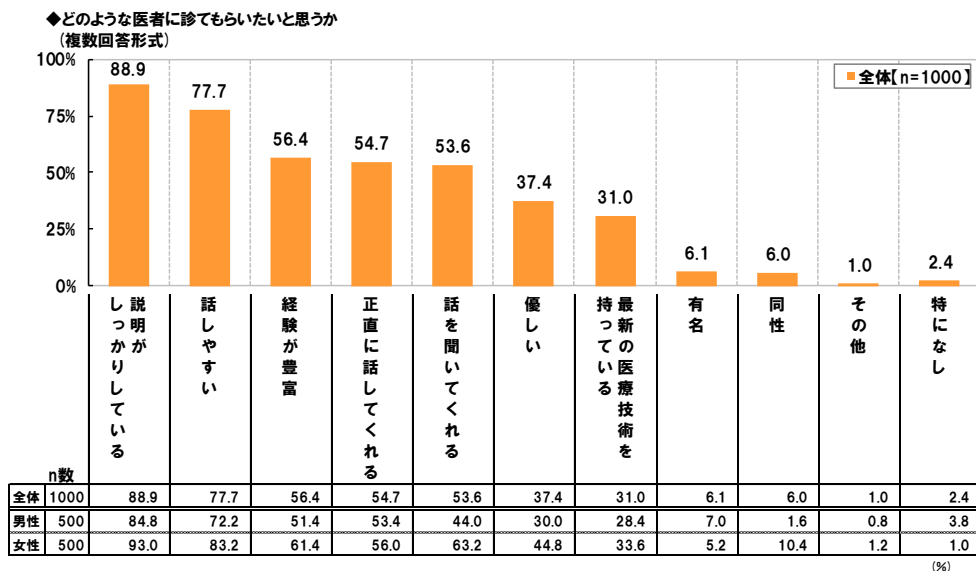
さらに、どのような医者に診てもらいたいと思うか聞いたところ、「説明がしっかりしている」(88.9%)が9割弱と最も高く、「話しやすい」(77.7%)、「経験が豊富」(56.4%)、「正直に話してくれる」(54.7%)、「話を聞いてくれる」(53.6%)が続いています。コミュニケーションに関する能力やスタイル、医者としての経験値が重要なポイントと考えられているようです。

男女別にみると、「説明がしっかりしている」(男性 84.8%、女性 93.0%)や「話しやすい」(男性 72.2%、女性 83.2%)、「話を聞いてくれる」(男性 44.0%、女性 63.2%)など、コミュニケーションに関する項目は、男性よりも女性のほうが高く、女性の3人に2人が「話を聞いてくれる」医者を求めている実態が明らかになりました。

それでは、医者とのコミュニケーションについては、どのように感じているのでしょうか。

全回答者1,000名に聞いたところ、「医者とのコミュニケーションが苦手である」の同意率は34.2%となり、3人に1人が苦手意識を持っていることがわかりました。

性年代別にみると、若年女性で医者とのコミュニケーションに対し苦手意識を持っている割合が高く、20代女性56.8%、30代女性42.4%となっています。



- ◆ **病院に行って心から感謝した経験がある 5 割**
- ◆ **病院に行って不快な思いをした経験がある 7 割**
- ◆ **不快な思いをした理由「待ち時間が長い」が半数**

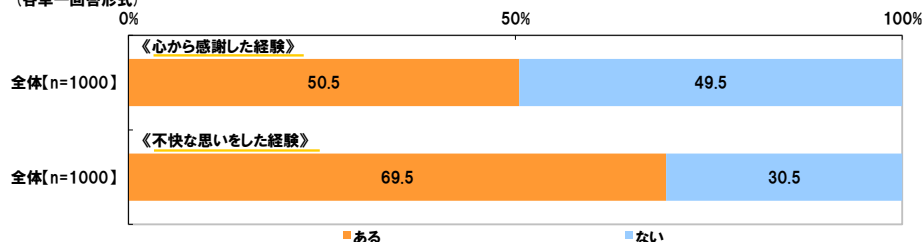
病院に行って感謝したことや不快な思いをしたことがあるか聞いたところ、《病院に行って心から感謝した経験》では「ある」は 5 割(50.5%)となりました。一方、《病院に行って不快な思いをした経験》では「ある」が 7 割(69.5%)となりました。

それでは、病院に行って不快な思いをした経験がある方は、どのようなことで不快な思いをしたのでしょうか。

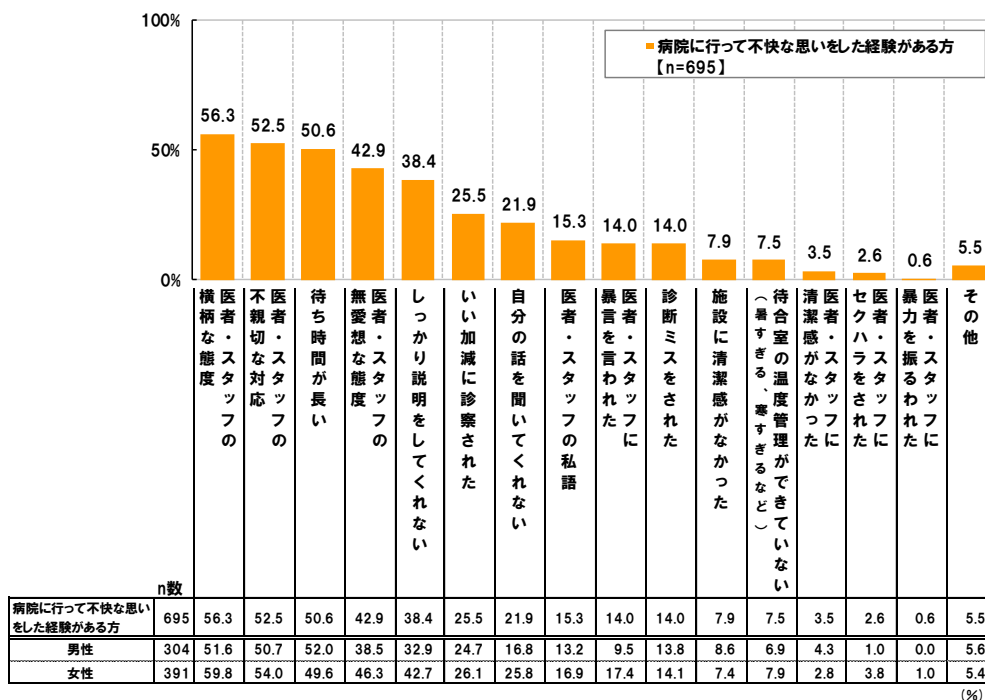
これまでに、病院に行って不快な思いをした経験がある方(695 名)に聞いたところ、「医者・スタッフの横柄な態度」(56.3%)が最多となり、「医者・スタッフの不親切な対応」(52.5%)、「待ち時間が長い」(50.6%)が続きました。

男女別にみると、「しっかり説明をしてくれない」(男性 32.9%、女性 42.7%)や「自分の話を聞いてくれない」(男性 16.8%、女性 25.8%)で差がみられました。

◆これまでに、病院に行って心から感謝した経験/不快な思いをした経験があるか  
(各単一回答形式)



◆どのようなことで不快な思いをしたか  
(複数回答形式)



◆ **魅力的な病院の待ち時間対策サービス 1位「何分待ちかがわかる」、2位「メールで順番を教えてくれる」**

◆ **20代男性の3人に1人が病院の待ち時間は「豊富なマンガ」で乗り切れる？**

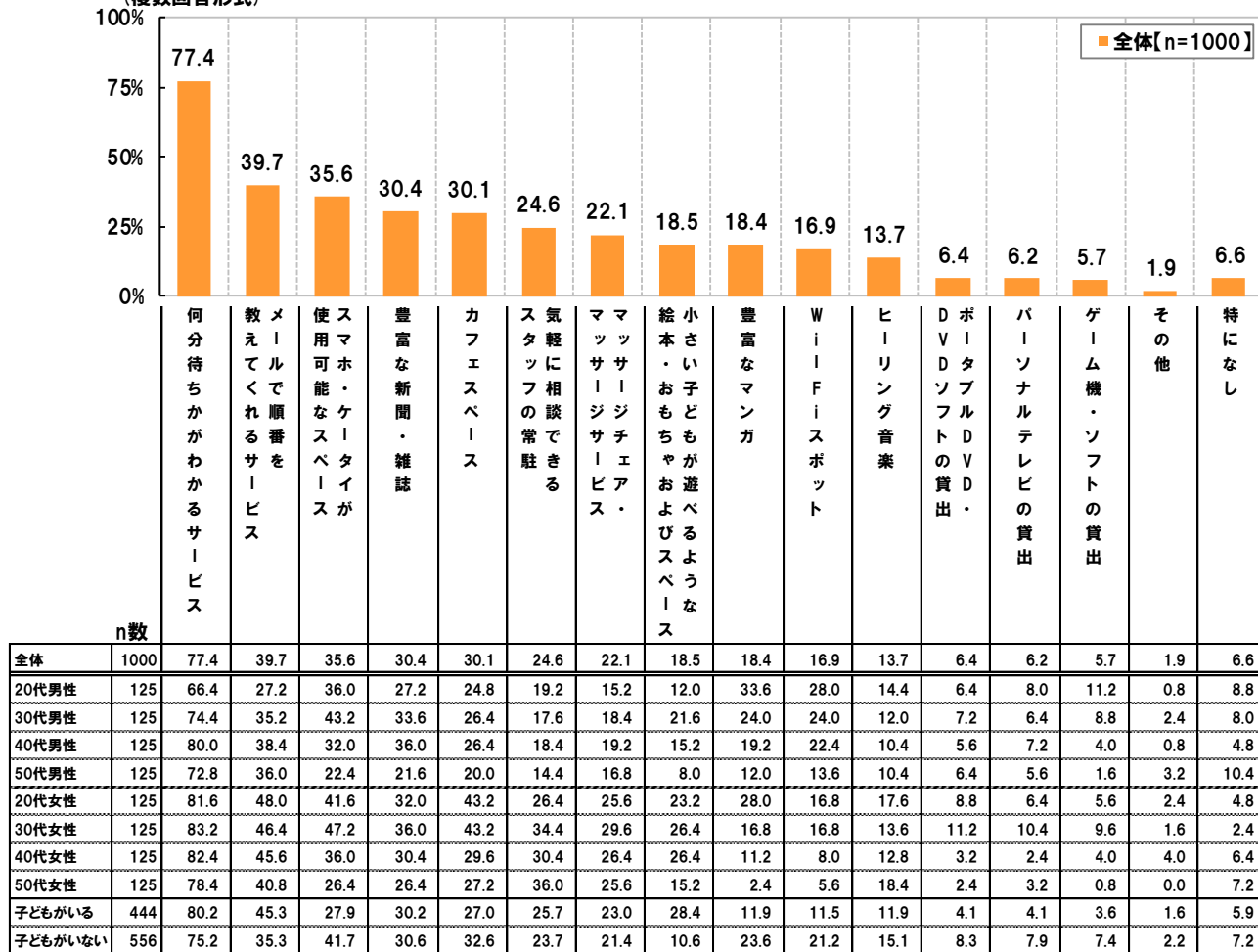
全回答者の4人に1人が、病院を選ぶ際に待ち時間を重視していると回答しました。さらに、病院に行って不快な思いをした経験がある方の半数が、待ち時間の長さで不快な思いをしたことがあると回答しました。病院の待ち時間は、患者側にとって病院選びの重要な要素のひとつと言えます。では、病院の待ち時間による不快さを和らげてくれるものは何でしょうか。

全回答者 1,000 名に、病院の待ち時間対策のサービスとして魅力を感じるものを聞いたところ、1位は「何分待ちかがわかるサービス」で77.4%と際立って高く、以下、「メールで順番を教えてくれるサービス」(39.7%)、「スマホ・ケータイが使用可能なスペース」(35.6%)、「豊富な新聞・雑誌」(30.4%)、「カフェスペース」(30.1%)が続いています。

性年代別にみると、20代男性では「豊富なマンガ」(33.6%)や「ゲーム機・ソフトの貸出」(11.2%)が高く、20代女性・30代女性では「カフェスペース」(ともに43.2%)の割合が4割半と高くなっています。

また、子どもがいる方の3割弱が、「小さい子どもが遊べるような絵本・おもちゃおよびスペース」(28.4%)を、待ち時間の不快さを和らげてくれるものだと感じているようです。

◆病院の待ち時間対策のサービスとして魅力を感じるもの  
(複数回答形式)



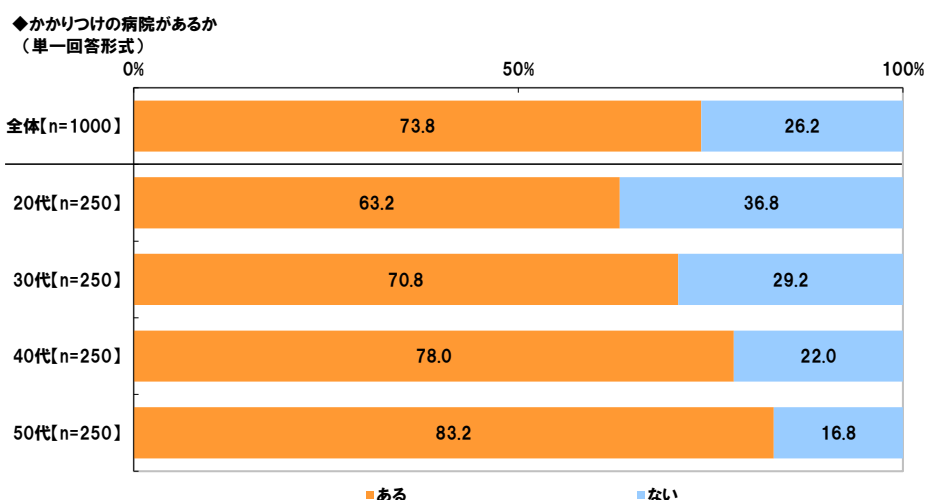
(%)

◆ 4人に3人が“かかりつけの病院がある”

◆ 理想のかかりつけ医のイメージに合うタレント 男性1位「江口洋介」さん、女性1位「天海祐希」さん

かかりつけの病院がある方はどのくらいいるのでしょうか。全回答者 1,000 名に、かかりつけの病院があるか聞いたところ、「ある」という方は 4 人に 3 人(73.8%)となりました。かかりつけの病院がある方の割合は年代が上がるにつれて高くなり、20代では6割半(63.2%)、30代では7割(70.8%)、40代では8割弱(78.0%)、50代では8割半(83.2%)となりました。

病気や体の不調を相談しやすい、理想のかかりつけ医のイメージに合うタレントを、自由回答形式で男女一人ずつ挙げてもらいました。男性タレントで1位となったのは「江口洋介」さん(64件)でした。2位は「福山雅治」さん(28件)、3位は「西田敏行」さん(25件)となっています。女性タレントでは「天海祐希」さん(90件)が最も多くなりました。以下、「松嶋菜々子」さん(76件)、「米倉涼子」さん(72件)が続きました。



◆病気や体の不調を相談しやすい、理想のかかりつけ医のイメージに合うタレント (自由回答形式) 全体(n=1000)  
※上位10位抜粋

順位	男性タレント名	件数
1位	江口洋介	64
2位	福山雅治	28
3位	西田敏行	25
4位	タモリ	24
5位	堺雅人	22
	沢村一樹	
6位	向井理	21
	北野武(ビートたけし)	
7位	坂口憲二	20
8位	阿部寛	18

順位	女性タレント名	件数
1位	天海祐希	90
2位	松嶋菜々子	76
3位	米倉涼子	72
4位	綾瀬はるか	23
5位	江角マキコ	22
6位	吉永小百合	18
7位	菅野美穂	15
8位	西川史子	14
	堀北真希	
9位	黒木瞳	13

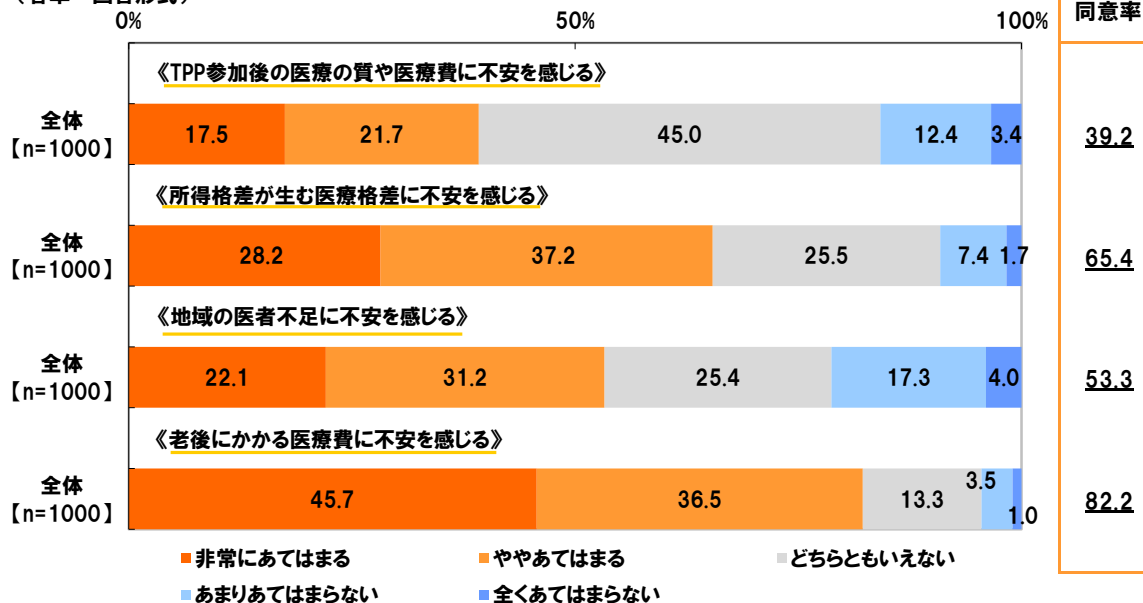


- ◆ “所得格差が生む医療格差に不安を感じる” 6割半、“地域の医者不足に不安を感じる” 5割半
- ◆ “老後にかかる医療費に不安を感じる” 8割強
- ◆ 身近にがん経験者がいる方の7割強は、“がん治療に対する備えに不安を感じる”

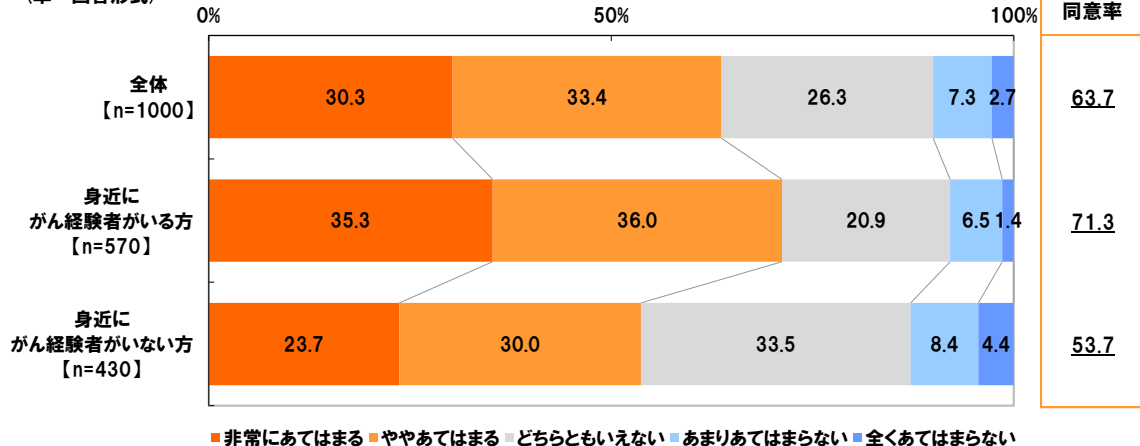
最後に、全回答者 1,000 名に、医療環境や医療費などに関する不安感をいくつか挙げ、それぞれどの程度あてはまるか聞きました。

同意率は、《TPP 参加後の医療の質や医療費に不安を感じる》では 4 割(39.2%)、《所得格差が生む医療格差に不安を感じる》では 6 割半(65.4%)、《地域の医者不足に不安を感じる》では 5 割半(53.3%)となり、所得格差による医療格差や地域の医者不足といった医療環境の問題には、半数以上が不安を感じていました。また、《老後にかかる医療費に不安を感じる》では 8 割強(82.2%)、《がん治療に対する備えに不安を感じる》では、身近にがんの経験者がいる方(570 名)の場合で 7 割強(71.3%)となり、将来の医療費に対する不安感が浮き彫りになりました。

◆病院や医者、医療に関する項目について、どの程度あてはまるか  
(各単一回答形式)



◆がん治療に対する備えに不安を感じるか  
(単一回答形式)



◆調査概要◆

- ◆調査タイトル：病院選び・医者選びに関する調査
  - ◆調査対象： ネットエイジアリサーチのモバイルモニター会員を母集団とする  
1年以内に通院した経験のある20～59歳の男女
  - ◆調査期間：2014年1月6日～2014年1月8日
  - ◆調査方法：インターネット調査（モバイルリサーチ）
  - ◆調査地域：全国
  - ◆有効回答数：1,000サンプル（有効回答から各性年代が均等になるよう1,000サンプルを抽出）
  - ◆実施機関：ネットエイジア株式会社
- 調査協力会社：ネットエイジア株式会社

■報道関係の皆様へ■

本ニュースレターの内容の転載にあたりましては、  
「メディケア生命調べ」と付記のうえ  
ご使用くださいますよう、お願い申し上げます。

■本調査に関するお問合せ窓口■

メディケア生命保険株式会社 営業企画部 担当：西本、半羽  
TEL : 03-5621-3592  
受付時間 : 10時00分～17時30分（月～金）

■メディケア生命保険株式会社 概要■

組織名 : メディケア生命保険株式会社  
代表者名 : 取締役社長 寺崎 啓介  
設立 : 平成21年10月1日  
所在地 : 東京都江東区深川 1-11-12 住友生命清澄パークビル  
事業内容 : 生命保険業