

令和4 年度第11回ヨコハマe アンケート 医療機関の受診予約及び電話・オンライン診療に関するアンケート

実施期間 令和4年9月30日（金）から10月14日（金）

事業所管課 健康福祉局 健康安全課

回答者数 1,321人（回答率：31.1%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,247人（9月30日時点）

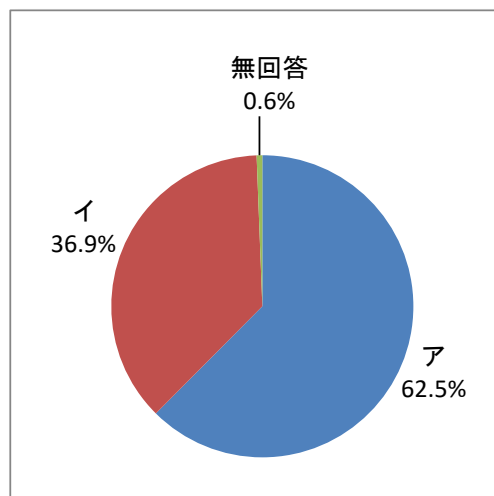
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	3 (0.2%)	11 (0.8%)	82 (6.2%)	219 (16.6%)	377 (28.5%)	334 (25.3%)	288 (21.8%)	1,314 (99.4%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.2%)	2 (0.2%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	6 (0.5%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)
計	3 (0.2%)	12 (0.9%)	82 (6.2%)	221 (16.7%)	379 (28.7%)	335 (25.4%)	289 (21.9%)	1,321 (100.0%)

Q1 あなたには「かかりつけ医(※)」はいますか。
※かかりつけ医：健康に関する相談や、必要な時には専門医、専門医療機関を紹介してくれる医師。
(単一選択)

n = 1,321

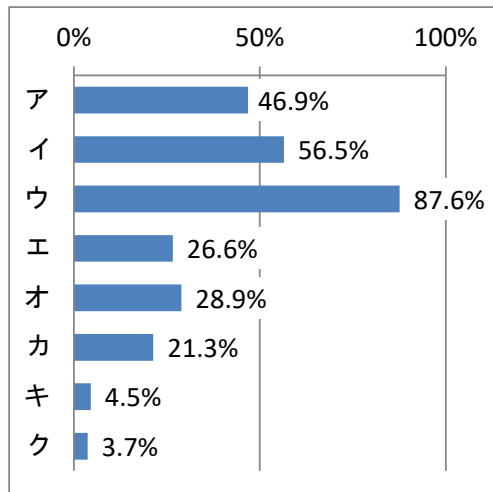
ア	いる	62.5%	825
イ	いない	36.9%	488
無回答		0.6%	8
		100.0%	1,321



**Q2 受診する医療機関を選ぶ際の基準を3つまで選んでください。
(複数選択可)**

n = 1,321

ア	医療機関の評判が良い	46.9%	619
イ	医師やスタッフの対応が丁寧	56.5%	746
ウ	通院しやすい距離にある	87.6%	1,157
エ	すぐに受診することができる(待ち時間が短い)	26.6%	351
オ	受診を希望する時間帯に開院している	28.9%	382
カ	医療設備が充実している	21.3%	282
キ	医療機関の規模が大きい	4.5%	60
ク	その他	3.7%	49



その他(抜粋)

ホームページや外観の様子の印象が良い

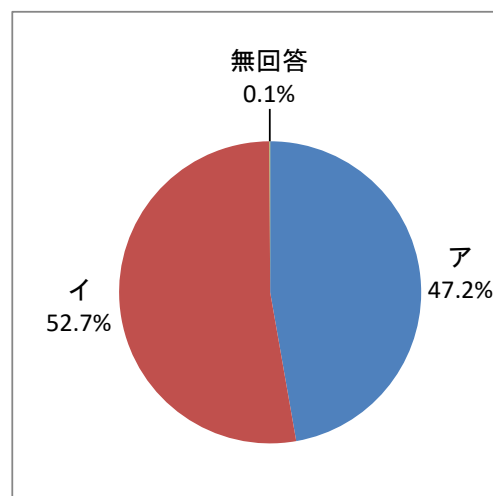
知り合いからの紹介

駐車場がある

**Q3 医療機関のウェブページや専用アプリ等から受診のオンライン予約をしたことはありますか。
(単一選択)**

n = 1,321

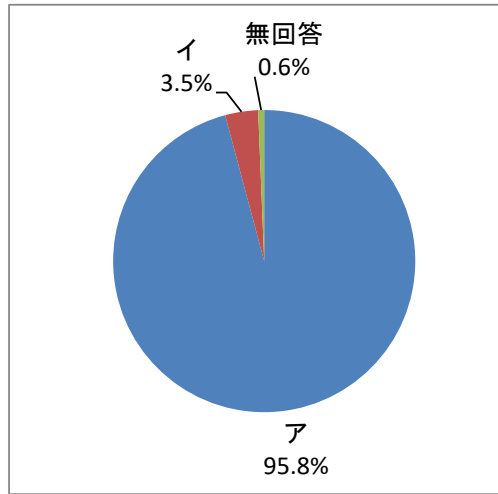
ア	ある (Q4へ)	47.2%	624
イ	ない (Q5へ)	52.7%	696
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,321



Q4 Q3で「ア ある」と回答された方にお聞きします。
 今後もオンライン予約を導入している医療機関を利用したいと思いますか。
 (単一選択)

n = 624

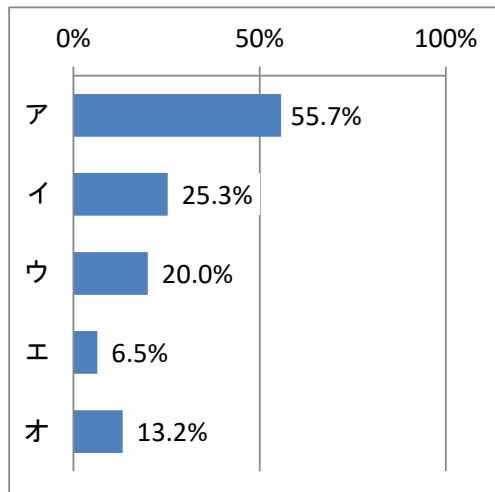
ア	思う	95.8%	598
イ	思わない	3.5%	22
無回答		0.6%	4
		100.0%	624



Q5 Q3で「イ ない」と回答された方にお聞きします。
 オンライン予約を利用してこなかった理由について教えてください。
 (複数選択可)

n = 696

ア	医療機関がオンライン予約に対応していないから	55.7%	388
イ	医療機関がオンライン予約に対応しているか分からなかったから	25.3%	176
ウ	電話等での予約の方が楽だと思ったから	20.0%	139
エ	ウェブ操作が苦手で予約の仕方が分からなかったから	6.5%	45
オ	その他	13.2%	92



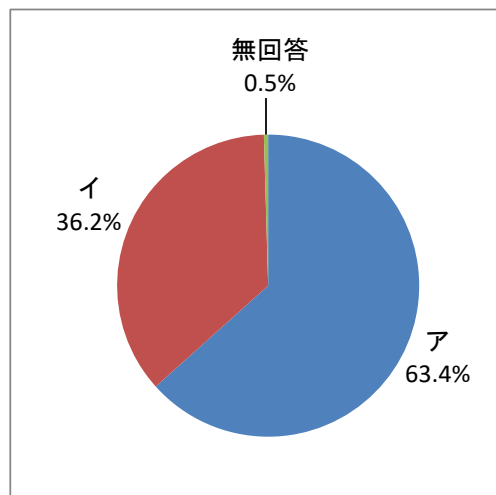
その他(抜粋)

オンライン予約の必要性がないから
予約なしで利用したい
医療機関を利用する機会がない

Q6 全員にお聞きします。
医療機関での予約について、受診を希望する日にちや時間に予約ができなかったことはありますか。
(単一選択)

n = 1,321

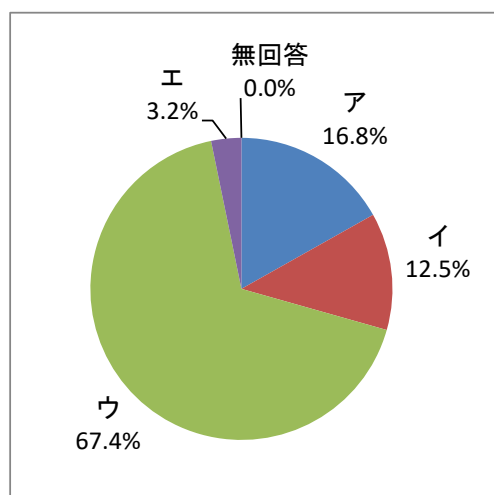
ア	ある (Q7へ)	63.4%	837
イ	ない (Q8へ)	36.2%	478
無回答		0.5%	6
		100.0%	1,321



Q7 Q6で「ア ある」と回答された方にお聞きします。
希望する日にちや時間に予約ができなかったときのあなたの対応を教えてください。
(単一選択)

n = 837

ア	別の医療機関を探す	16.8%	141
イ	仕事などもともと入っていた予定をずらして受診予約する	12.5%	105
ウ	もともとの予定は変えず少し先になっても自分の空いている日程で受診予約する	67.4%	564
エ	その他	3.2%	27
無回答		0.0%	0
		100.0%	837



その他(抜粋)

早く診てもらいたい状況の場合は別の医院を探し、急ぎでない状況の場合は空きがあるまで待つ
 とりあえず予約ができなかった医療機関に電話をしてみて、受診できるかを聞いてみる。だめなら
 他の医療機関をあたってみる。
 病気やけがの種類や程度によってケースバイケース

Q8 全員にお聞きします。
 受診予約に関して、医療機関に対し望むことがあればご自由にお書きください。
 (自由記載)

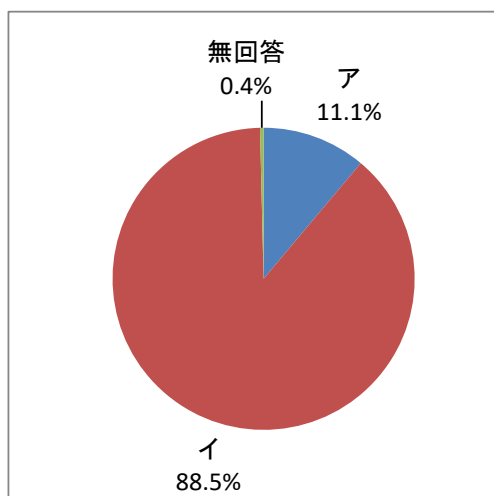
(抜粋)

オンライン予約がもっとできるようにしてほしい
なるべく予約した時間どおりに診察ができると予約する人が増えると思います。
電話で予約を申し込んだのに、「パソコンからお願いします」と返答があった医院がある。年寄りには対応できない。
オンライン予約ができない医院でも、待ち時間がネットで見れると良い。
予約希望日時の前後の状況を医療機関のウェブページで初めから表示してもらえると便利だと思います。
予約確認のリマインダーをしてほしい
難聴なので、オンラインで予約できる方が良いです。
受診予約について、複数の方法(ネット、電話)が選択できると良いと思います。
体調が悪い時などもあるので、なるべく待ち時間が少なく予約時間にスムーズに受診できるようにしてほしい。

Q9 スマートフォンやパソコン等を用いて受診することができる電話・オンライン診療を利用したことはありますか。
 (単一選択)

n = 1,321

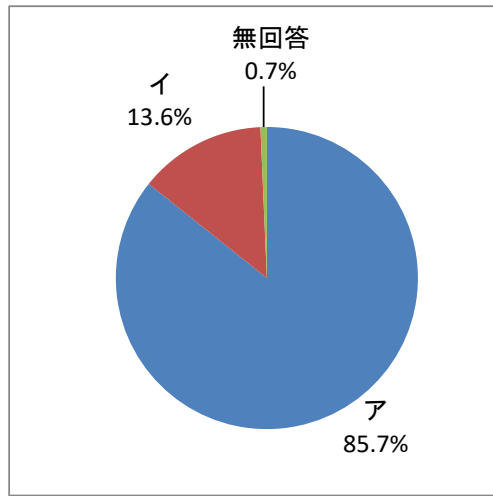
ア	ある (Q10へ)	11.1%	147
イ	ない (Q11へ)	88.5%	1,169
無回答		0.4%	5
		100.0%	1,321



Q10 Q9で「ア ある」と回答された方にお聞きします。
 今後も引き続き電話・オンライン診療を利用したいと思いますか。
 (単一選択)

n = 147

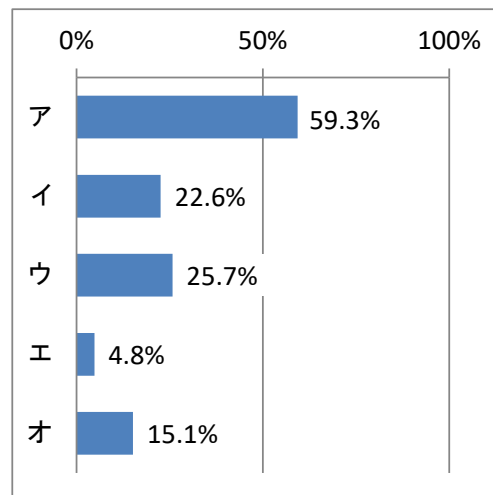
ア	思う	85.7%	126
イ	思わない	13.6%	20
無回答		0.7%	1
		100.0%	147



Q11 Q9で「イ ない」と回答された方にお聞きします。
 電話・オンライン診療を利用しなかった理由について教えてください。
 (複数選択可)

n = 1,169

ア	受診した医療機関が電話・オンライン診療をやっていなかったため	59.3%	693
イ	電話・オンライン診療の受診方法が分からなかったため	22.6%	264
ウ	きちんと診療してもらえるか不安があったため	25.7%	301
エ	検査や処置をしてもらえなかったため	4.8%	56
オ	その他	15.1%	177



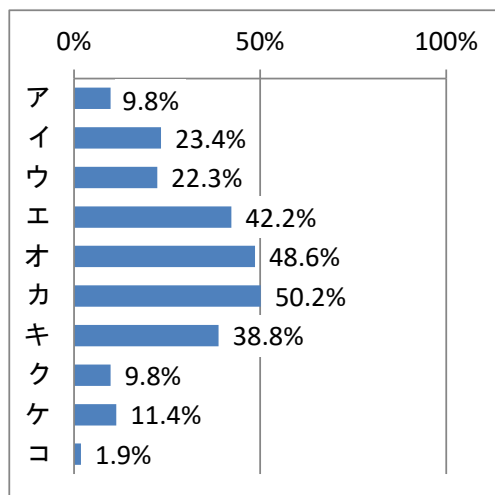
その他(抜粋)

必要性を感じなかったから
 薬の受け取りまで含めると、実際に通院する場合と手間があまり変わらないと思ったから
 対面(リアル)のほうが安心できる。

Q12 全員にお聞きします。
 電話・オンライン診療を利用してみたいと思うときについて教えてください。
 ※「ク 時と場合を選ばず常に利用したい」と「ケ 利用したいと思わない」を選択した場合は、他の回答を選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,321

ア	介護や子育て等で忙しいとき	9.8%	130
イ	専門の医師が遠方にいるとき	23.4%	309
ウ	出張や旅行中に体調不良でかかりつけ医に診てもらいたいとき	22.3%	295
エ	感染症等の院内感染が不安なとき	42.2%	558
オ	薬の処方のみを受けたいとき	48.6%	642
カ	体調不良などで外出がままならないとき	50.2%	663
キ	医療機関に行くべきかどうかの事前相談をしたいとき	38.8%	513
ク	時と場合を選ばず常に利用したい	9.8%	130
ケ	利用したいと思わない	11.4%	150
コ	その他	1.9%	25



その他(抜粋)

検査結果のみ聞くと

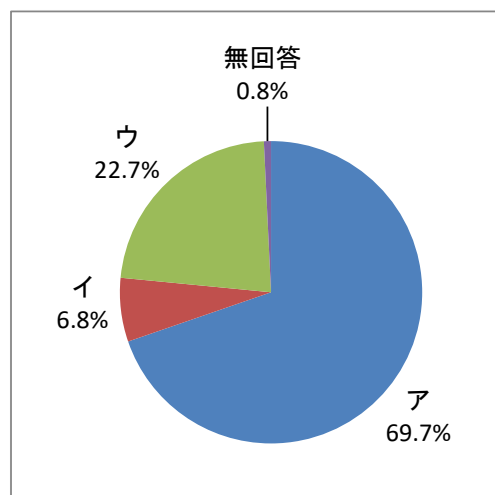
天候が悪い時

身近には感じていなく、どういう時に活用すべきか想定しにくい。

Q13 将来的に電話・オンライン診療が更に定着していくことについてどう思いますか。
 (単一選択)

n = 1,321

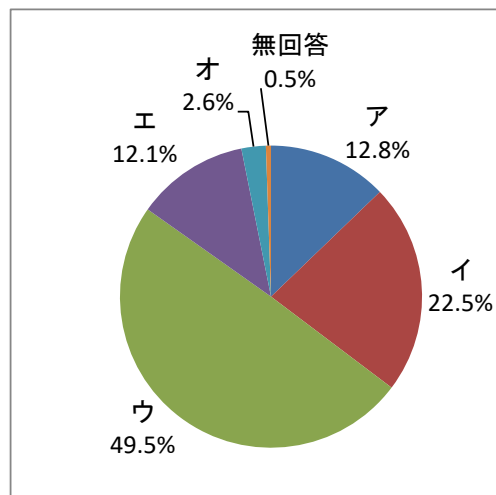
ア	望ましいことだと思う (Q14へ)	69.7%	921
イ	望ましくない (Q15へ)	6.8%	90
ウ	分からない (Q15へ)	22.7%	300
無回答		0.8%	10
		100.0%	1,321



Q14 Q13で「ア 望ましいことだと思う」と回答された方にお聞きします。
電話・オンライン診療が更に定着していくために最も必要だと思うことを選んでください。
(単一選択)

n = 921

ア	電話・オンライン診療についての市民への広報周知	12.8%	118
イ	電話・オンライン診療を行っている医療機関に関する情報の広報周知	22.5%	207
ウ	電話・オンライン診療を行っている医療機関の拡充	49.5%	456
エ	電話・オンライン診療に関する不安の解消	12.1%	111
オ	その他	2.6%	24
無回答		0.5%	5
		100.0%	921



その他(抜粋)

電話・オンライン診療に対応した通信環境を整えるためのサポート
対面に比べ、コスト面での有意さなどを実感できることが必要だと思います。
医療機関によって、オンライン受診の手続きが異なっていると困ってしまう人も多くなるかと思いま
す。シンプルな手順で、どこの施設を受診する場合でも、同じ手順にしてほしいです。

Q15 全員にお聞きします。
電話・オンライン診療に関し、医療機関に対して望むことがあればご自由にお書きください。
(自由意見)

(抜粋)

どの程度までの診察が可能なのか、実際に診てもらった方が良い時などについて教えてほしい。
対面受診と同等の品質が確保できないなどデメリットもあると思う。できること、できないことを明確にしてほしい。
薬をもらうだけの時は、オンライン診療をやってほしい。
是非普及してほしいです。具合が悪くて動けない時はとっても助かります。
検査等が必要でない慢性疾患、薬だけの処方などにおいて、オンラインは便利だと思う。直接の受診とうまく使い分けられると良いと思う。
夜中でも電話・オンライン診療ができるようになってほしいです。
できる限り、予約時間に正確に受診できると助かる。
対面と同じように真摯で親しみやすい診療をお願いしたいです。
オンライン受診の支払いに関して、医療明細、領収書も全てオンラインで完結できるようにしてほしい。
オンライン診療が全て良いとは思わない。時と場合による。同じ薬を処方してもらうために遠くの病院に行く場合は、オンライン診療で構わないと思うが、病名がわからない初診の場合は、対面での診断が必要だと思う。ただし、相談ということで電話での対応やオンラインでの診断は予備として活用すると良いと思う。