

全国の20歳以上の男女1,000人に聞いた  
**「オンライン診療に関する調査」**  
オンライン診療を利用したことがない理由、「よく知らない」が36.0%でトップ。  
オンライン診療利用経験者の、今後のサービス継続利用意向79.2%。

生活者を起点にしたマーケティング支援事業を提供する株式会社ネオマーケティング（所在地：東京都渋谷区）は2024年11月8日（金）～2024年11月11日（月）の4日間、全国の20歳以上の男女を対象に「オンライン診療」をテーマにインターネットリサーチを実施いたしました。

<調査背景>

新型コロナウイルス感染症の拡大を機に本格的に広がった「オンライン診療」。

しかしながら、その利便性や活用状況に対する認知や利用実態については、まだ明確に把握されていない部分が多くあります。

そこで今回は「オンライン診療」について、コロナ禍と比較した利用頻度の変化から、オンライン診療の利用目的、メリット・デメリット、満足度まで、様々な側面から深掘りしました。データから今後求められている機能面なども考察しているため、今後のマーケティング活動の一資料として是非ご活用ください。

【調査概要】

調査の方法：株式会社ネオマーケティングが運営するアンケートシステムを利用したWEBアンケート方式で実施

調査の対象：全国の20歳以上の男女で、直近5年以内に病院を利用した人

有効回答数：1,000名

調査実施日：2024年11月8日（金）～2024年11月11日（月）

◆「オンライン診療に関する調査」主な質問と回答

◆オンライン診療を利用したことがない理由は：「オンライン診療をよく知らないため」が36.0%でトップに。

オンライン診療の存在は知っているものの、進め方の手順や雰囲気かわからないため敬遠している層の存在がうかがえる。

また、「医師と直接会話できず、不安を感じるため」「症状をうまく伝えられないため」といった、“会話”に関する不安点が比較的上位に位置した。対面診療だと医師に委ねていれば良い診察時の会話が、オンライン診療だとなんとなく身構えてしまう人が多いのかもしれない。


◆今後、オンライン診療を利用したいと思うか：全体の利用意向は61.8%、利用経験者は79.2%。

別設問【対面診療と比べた、オンライン診療の満足度】では対面診療の満足度の方が高かったが、継続利用意向は強いようだ。

診察の細やかさなどから、対面診療の方が優れていると認知しながらも、自身の症状やスケジュール状況によってはオンライン診療を優先していこうという考えがあるのかもしれない。

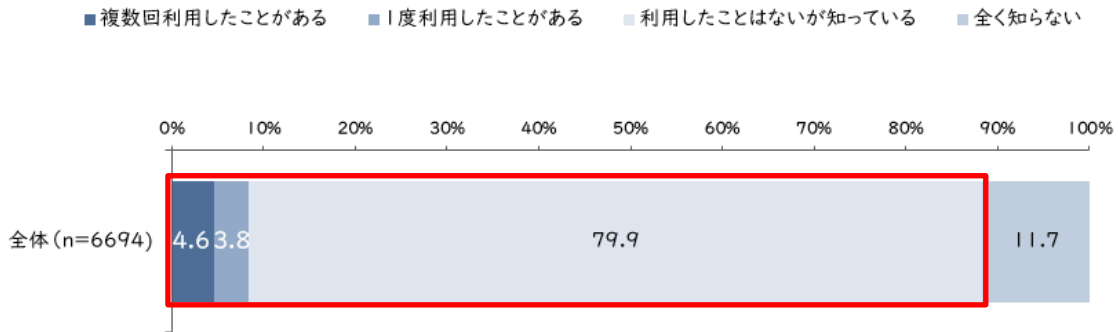
まずはスクリーニング調査にて、直近5年以内に病院を利用した人に対して「オンライン診療」を知っているかお聞きしました。

## オンライン診療を知っているか (n=6,694)



### オンライン診療を知っているか (n=6,694)

※回答者:直近5年以内に病院を利用した方



オンライン診療を知っている人は全体の88.3%でした。  
そのうち、知っているにもかかわらず利用したことがない方が79.9%と大半を占めています。

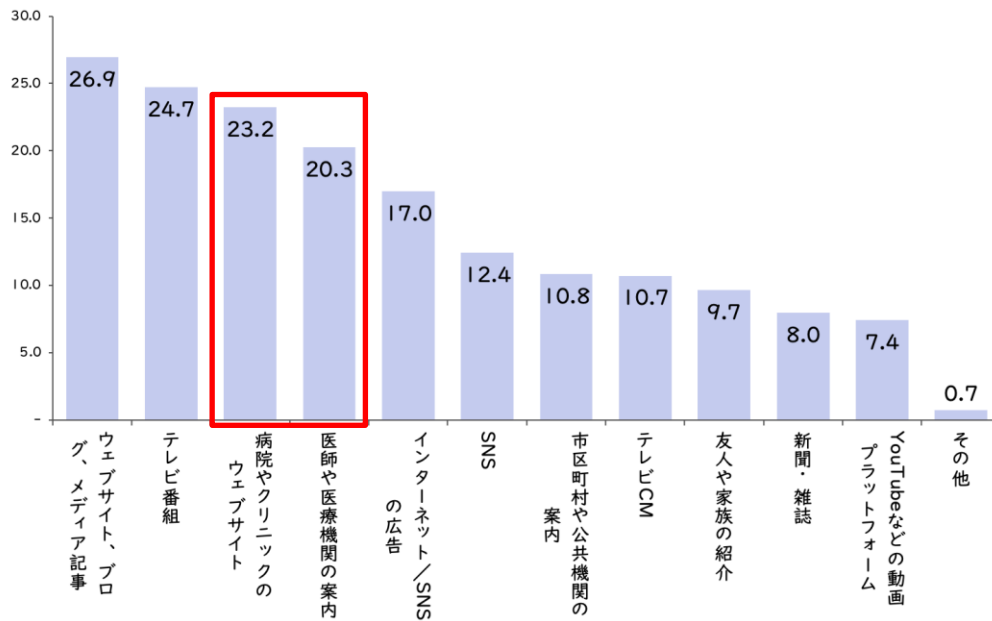
続いて、本調査でオンライン診療を知っている人に対し、どのようにしてオンライン診療を知ったかをお聞きしました。

## オンライン診療をどのようにして知ったか (n= 943)



オンライン診療をどのようにして知ったか (n=943)

※回答者: オンライン診療を知っている人



「ウェブサイト、ブログ、メディア記事」が26.9%でトップとなりました。また、「病院やクリニックのウェブサイト」「医師や医療機関の案内」が、SNS 関連の項目よりも上回っています。

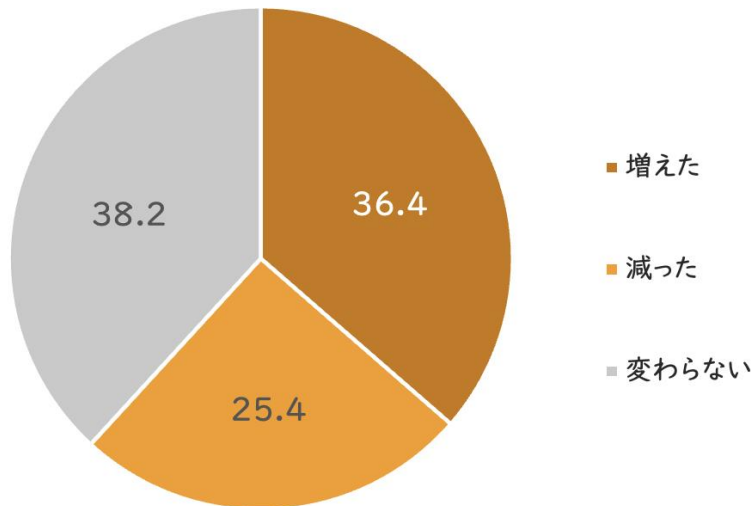
予約のため病院のウェブサイトを訪れた際に知ったり、対面診療のため来院した際に窓口・医師からの案内で知ったりと、オンライン診療についての病院側の積極的な周知が認知につながっている様子がうかがえました。

オンライン診療を利用したことがある人に、コロナ禍の時期と比較したオンライン診療の利用頻度の変化をお聞きしました。

## コロナ禍と比較した、オンライン診療の利用頻度の変化 (n= 500)



コロナ禍と比較した、オンライン診療の利用頻度の変化  
(n=500) ※回答者: オンライン診療を利用したことがある人



「変わらない」が38.2%で最多に。  
変化があった層を比較すると「増えた」が36.4%、「減った」が25.4%で、前者が優勢となりました。

オンラインでのサービス提供が急がれたコロナ禍より病院側のオンライン診療体制が整ってきたことや、病院にかかわらず、コロナ禍を経て生活者が「オンラインサービス」に慣れたというのも要因の一つかもしれません。

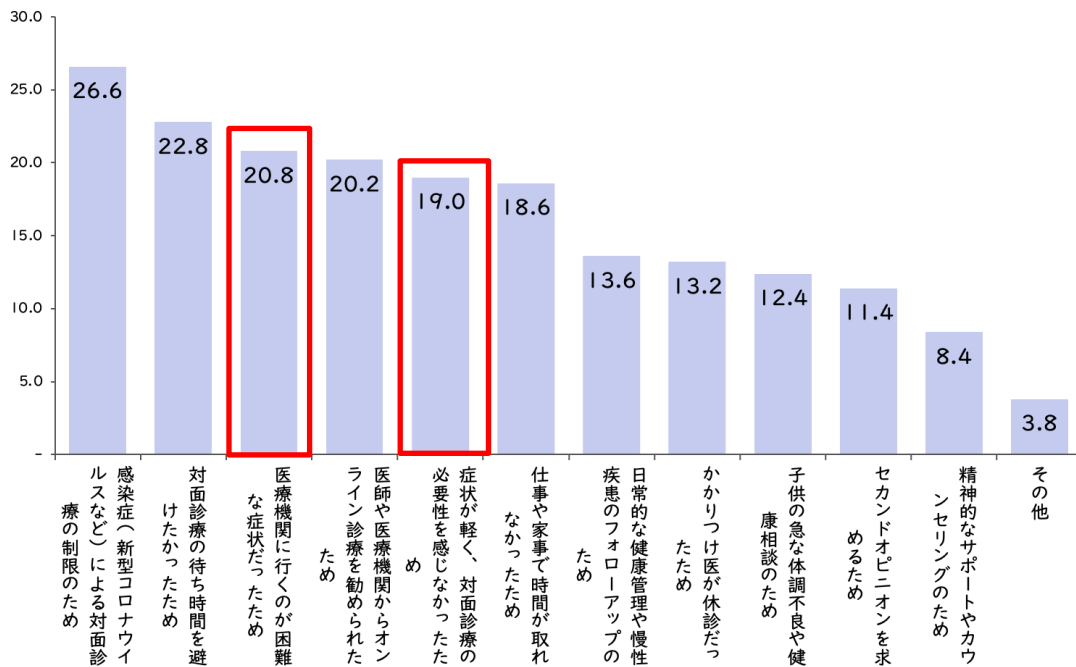
オンライン診療を利用したことがある人に、オンライン診療を利用した理由をお聞きしました。

## オンライン診療を利用した理由 (n=500)



### オンライン診療を利用した理由 (n=500)

※回答者: オンライン診療を利用したことがある人



「感染症（新型コロナウイルスなど）による対面診療の制限のため」が26.6%で最多となりました。やはり新型コロナウイルスは、オンライン診療が広がるきっかけとして最も大きかったことがわかります。

また、「医療機関に行くのが困難な症状だったため」と「症状が軽く、対面診療の必要性を感じなかったため」がどちらも20%前後集まっていることから分かるように、オンライン診療は病状が重い場合と軽い場合のどちらにもニーズがあることが明らかに。

待ち時間回避のほか、皮膚科や耳鼻科系の持病があり、自身である程度必要な薬がわかっているため素早く診察を済ませようとオンライン診療を使うケースもありそうです。

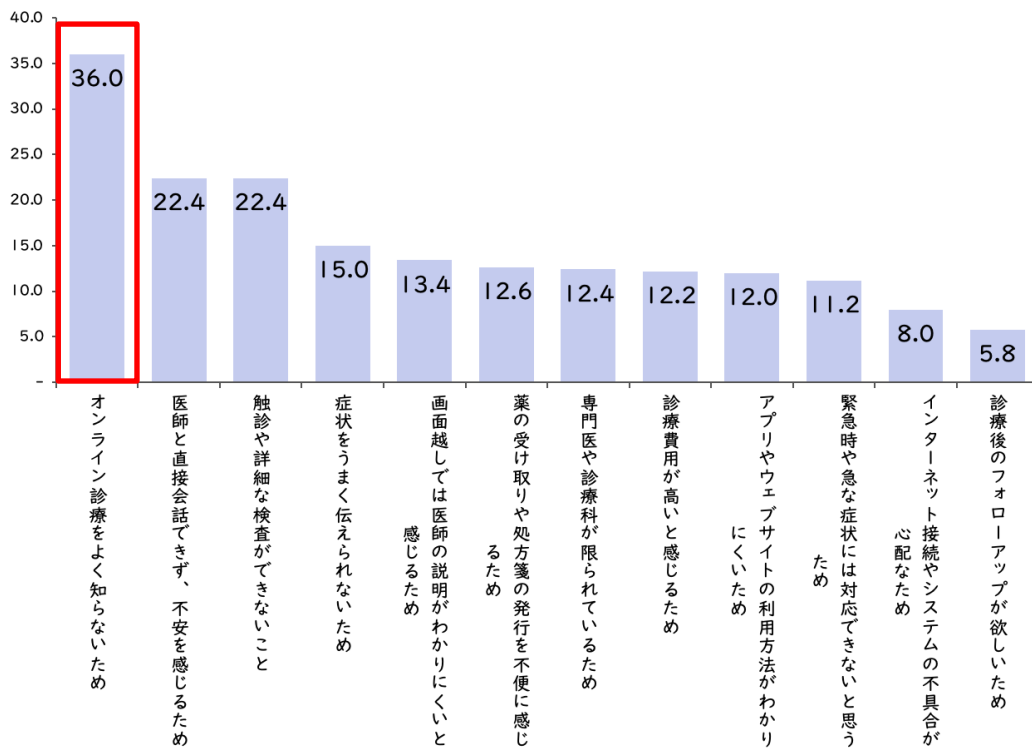
オンライン診療を利用したことがない人に対し、その理由をお聞きしました。

## オンライン診療を利用したことがない理由 (n=500)



### オンライン診療を利用したことがない理由 (n=500)

※回答者: オンライン診療を利用したことがない人



「オンライン診療をよく知らないため」が36.0%で、2番手と10ポイント以上もの差をつけてトップとなりました。オンライン診療の存在は知っているものの、進め方の手順や雰囲気からわからないため敬遠している、という層が一定数いそうです。

また、「医師と直接会話できず、不安を感じるため」「症状をうまく伝えられないため」といった、“会話”に関する不安点が比較的上位に位置しました。

対面診療だと医師に委ねていれば良い診察時の会話が、オンライン診療だとなんとなく身構えてしまう人が多いのかもしれませんが。

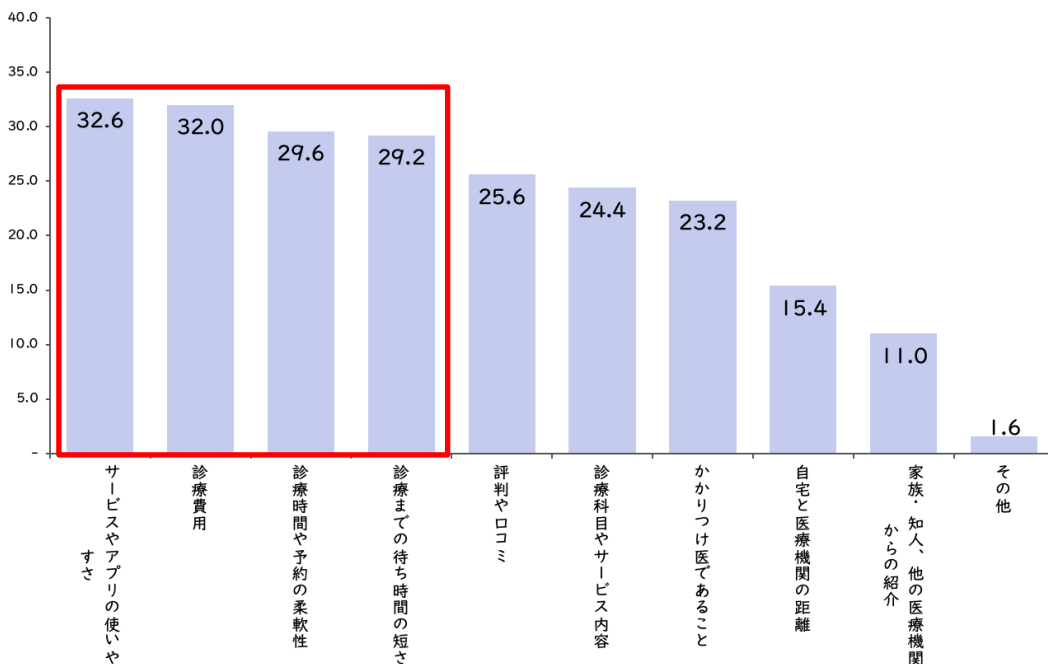
オンライン診療を利用したことがある人に、オンライン診療を利用する際の、受診する医療機関の選定やサービス選定で重視した点をお聞きしました。

## オンライン診療における、医療機関・サービス選定の重視点 (n=500)



オンライン診療における、医療機関・サービス選定の重視点 (n=500)

※回答者: オンライン診療を利用したことがある人



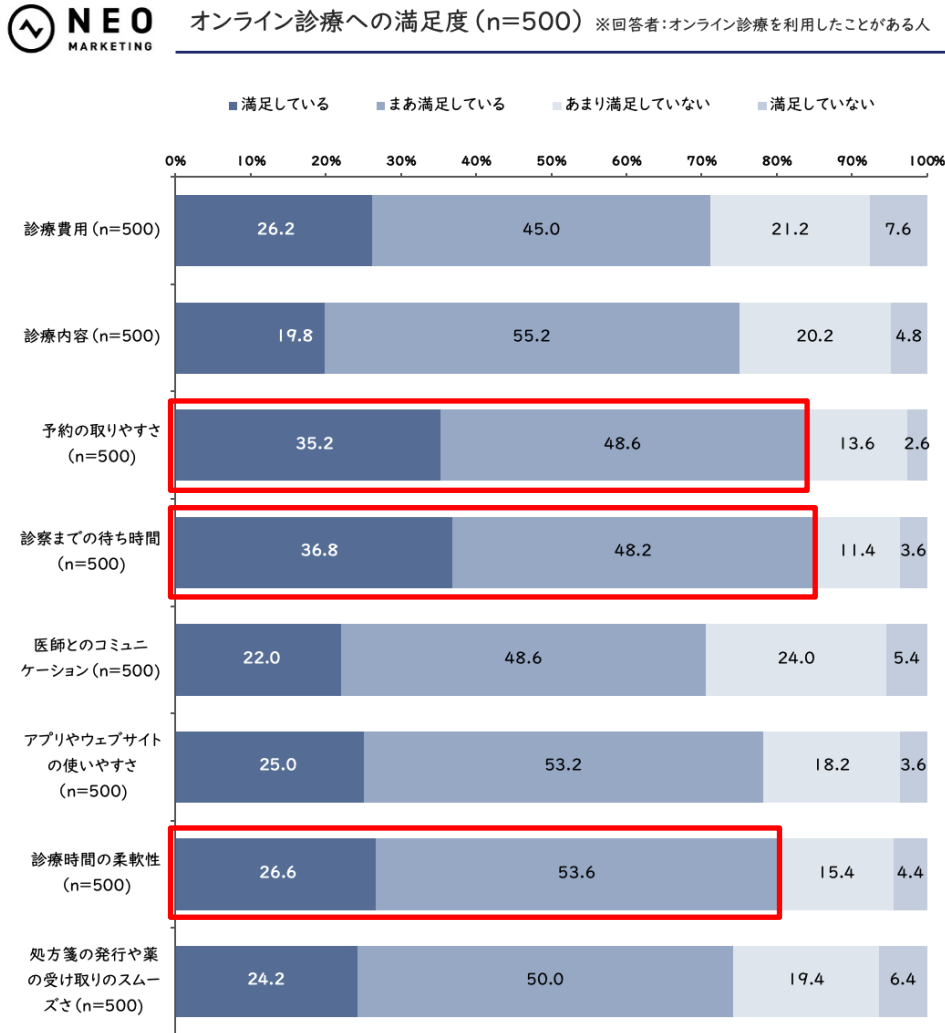
「サービスやアプリの使いやすさ」「診療費用」「診療時間や予約の柔軟性」「診療までの待ち時間の短さ」の4項目が30%前後で並びました。

前掲した設問【オンライン診療を利用した理由】では「対面診療の待ち時間を避けたかったため」に22.8%集まっていましたが、現状、“対面より楽になること”がオンライン診療の存在価値として非常に大きな割合を占めていることがわかります。

費用はもちろんのことながら、対面よりもスムーズに診療できるか・時間を有効に使えるかは、医療機関・サービス選定においても特にポイントとなっているようです。

オンライン診療を利用したことがある人に、それぞれの項目への満足度をお聞きしました。

## オンライン診療への満足度 (n=500)



「予約の取りやすさ」「診察までの待ち時間」「診療時間の柔軟性」の、日時の柔軟性や時短にかかわる3項目の満足度が80%以上(※)となりました。

その一方で、「医師とのコミュニケーション」の満足度は70.6%(※)で最少に。最もポジティブな「満足している」の割合のみで比較すると、「診療内容」が19.8%で最少でした。

現状、オンライン診療に対しては、便利さはあるものの細やかな診察は難しいと実感されているようです。

※・・・「満足している」「まあ満足している」の合算

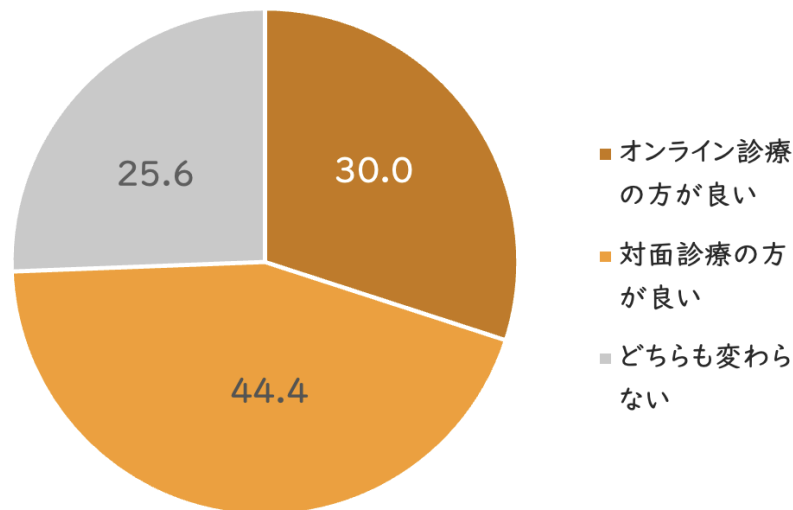


オンライン診療を利用したことがある人に、対面診療と比べた、オンライン診療の満足度をお聞きしました。

## 対面診療と比べた、オンライン診療の満足度 (n= 500)



### 対面診療と比べた、オンライン診療の満足度 (n=500) ※回答者:オンライン診療を利用したことがある人



前掲した設問【オンライン診療への満足度】では全ての項目においてオンライン診療の満足度 70% 超え (※) となっていました。対面診療の満足度には未だ届かないのが現状のようです。

ただ、コロナ禍から活用が加速したオンライン診療ですが、「オンライン診療の方が良い」と考える層が既に 30.0% いるという点は評価できるでしょう。

※・・・「満足している」「まあ満足している」の合算

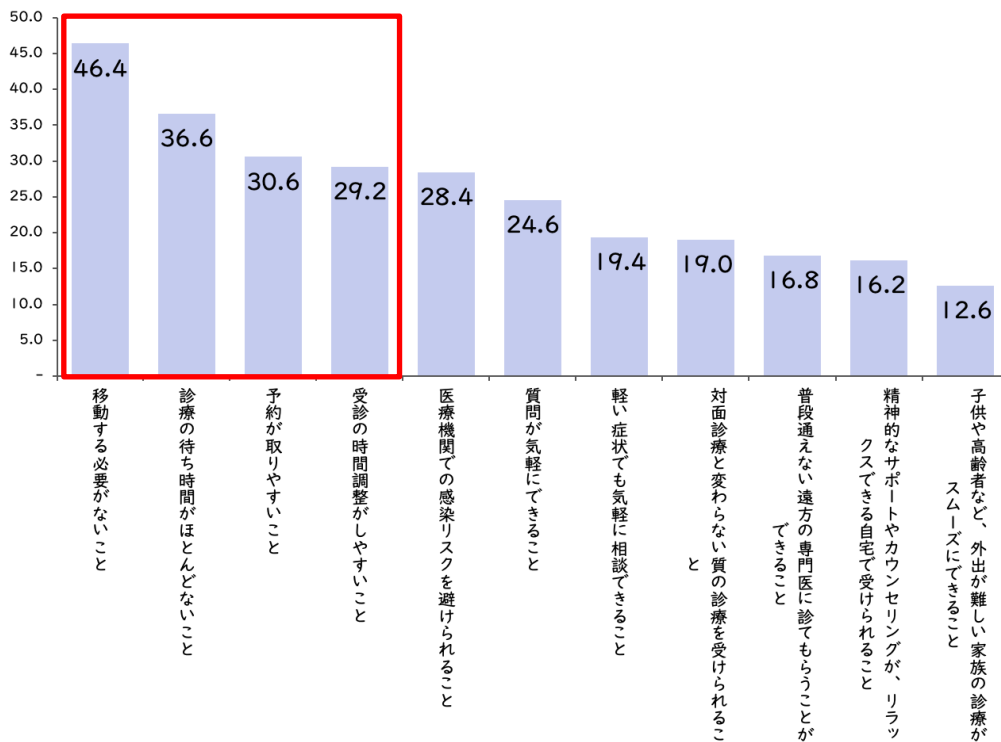
オンライン診療を利用したことがある人に、オンライン診療を利用して感じたメリットをお聞きしました。

## オンライン診療を利用して感じたメリット (n=500)



### オンライン診療を利用して感じたメリット (n=500)

※回答者：オンライン診療を利用したことがある人



移動・待ち時間の短縮、日時調整に関する項目が上位4項目を占めています。前掲した設問【オンライン診療への満足度】では日時の柔軟性や時短にかかわる項目の満足度が特に高くなっていましたが、メリットの面でもやはり同様の傾向がみられました。

中でも「移動する必要がないこと」は46.4%と、オンライン診療利用者の半数近くがメリットと感じているようです。

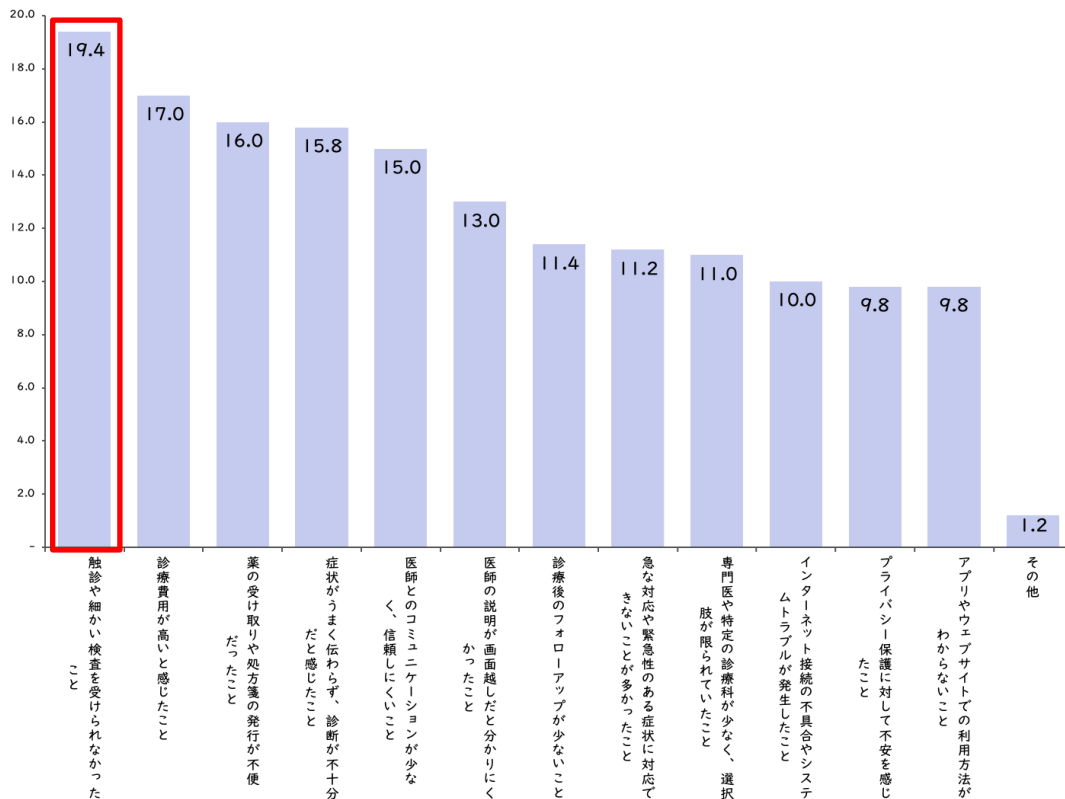
オンライン診療を利用したことがある人に、オンライン診療を利用して感じたデメリットをお聞きしました。以下は、「特にはない」を除く全13項目を表示しています。

## オンライン診療を利用して感じたデメリット (n=500)



オンライン診療を利用して感じたデメリット (n=500)

※回答者：オンライン診療を利用したことがある人



「触診や細かい検査を受けられなかったこと」が19.4%でトップ、そこに「診療費用が高いと感じたこと」「薬の受け取りや処方箋の発行が不便だったこと」が続きました。

特にオンライン診療の場合、メールで「電子処方箋」を発行する医院が多いため、それまで紙で保存していた人は不便に感じたり、また、薬の発送が最短でも1~2日程度かかるため、すぐに手に入る対面より煩わしさを感じたりもあるかもしれません。

その一方で、前掲した設問【オンライン診療への満足度】で「処方箋の発行や薬の受け取りのスムーズさ」は満足度74.2% (※)と、決して低くない数値でした。

このことから、オンライン診療利用者にとっては、処方箋発行や薬の受け取り面のデメリットはさほどクリティカルな問題ではないと考えられます。まずはデメリットのトップに挙げられた「触診や細かい検査を受けられなかったこと」の優先的な改善が求められるでしょう。

※・・・「満足している」「まあ満足している」の合算

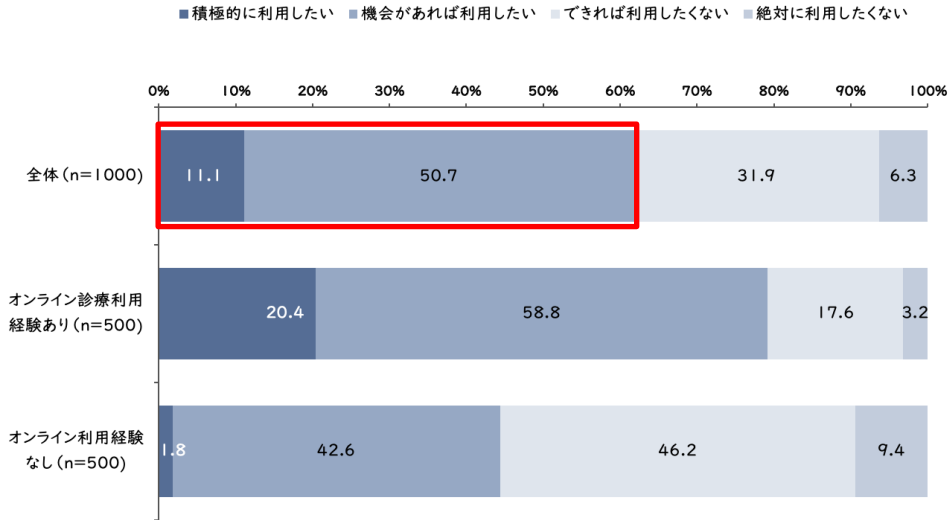
今後、オンライン診療を利用したいと思うかをお聞きしました。

## 今後、オンライン診療を利用したいと思うか (n=1,000)



今後、オンライン診療を利用したいと思うか (n=1,000)

※回答者: 全員



全体の利用意向は61.8% (※) に。そのうち、オンライン診療利用者は79.2%にまで上りました。

前掲した設問【対面診療と比べた、オンライン診療の満足度】では対面診療に軍配が上がりましたが、今後もオンライン診療を継続利用する流れが強いようです。

診察の細やかさなどから、対面診療の方が優れていると認知しながらも、自身の症状やスケジュール状況によってはオンライン診療を優先していこうという考えがあるのかもしれませんが。

※・・・「積極的に利用したい」「機会があれば利用したい」の合算

最後に、オンライン診療サービスの改善点や今後期待するサービスを、自由記述にてお聞きしました。

## オンライン診療サービスの改善点・期待するサービス（自由記述）

オンライン診療対応医院の拡大を望む声のほか、AIなどの最新技術で利便性向上を望む声が挙がっています。

また、時間が無い状況下での利用を想定しているからか、医師とのやり取りをさらにスムーズにする工夫を求める声もみられました。

【以下、回答を一部抜粋】

- ・「もっと対応可能な病院が増えてほしい」（女性、31歳）
- ・「対応できる病院を明確にして欲しい。夜間、休日の対応を広げて欲しい」（女性、62歳）
- ・「もっと普及されるように、情報提供を期待します」（女性、61歳）
- ・「AIやカメラなどを使った簡単診断の精度がもっと上がれば嬉しいです」（男性、32歳）
- ・「AIを利用した新たなサービスに期待したい」（男性、52歳）
- ・「医師の紹介をもっと詳しく」（男性、36歳）
- ・「口下手な人にも何か説明しやすくしてくれる機能のサポートがあれば嬉しいです」（男性、39歳）
- ・「予約時にこちらの症状や、治療方針についての希望などを伝え、LINEやメールなどで返信がもらえると、のちの診察がスムーズになりそうで良いと思う」（女性、41歳）
- ・「その日に薬がもらえないこと。利用出来る処方箋薬局が少し遠かったこと」（女性、52歳）

■この調査のその他の質問

- ・今後節約しようと思っているカテゴリ（複数回答）
  - ・資産運用に取り組む理由（複数回答）
  - ・現在の婚姻状況（単数回答）
- など

■この調査でを使用した調査サービスはコチラ

ネットリサーチ：<https://corp.neo-m.jp/service/research/quantitation/netresearch-domestic/>

■引用・転載時のクレジット表記のお願い

※本リリースの引用・転載は、必ずクレジットを明記していただきますようお願い申し上げます。

<例>「生活者を起点にしたマーケティング支援事業を提供する株式会社ネオマーケティングが実施した調査結果によると……」

■「ネオマーケティング」

URL：<https://corp.neo-m.jp/>