

オンライン診療「デジタルクリニック」の心療内科・精神科を利用したことがある方に対する

アンケート調査概要及び結果一覧

令和8年10月
医療法人社団 一秀会
葛飾橋病院

1 調査の概要

1.1 調査の目的

デジタルクリニックの心療内科・精神科を利用した方の声を集めて傾向をまとめることで、これから利用を検討している方の参考になることを目的としています。そのために、第三者からの調査情報を元に作成しました。

1.2 調査の対象

クラウドワークスにて、実際にデジタルクリニックの心療内科・精神科を利用したことがある方へアンケートを実施しました。回答30件のうち、利用の事実や回答の内容に疑いが残る9件を除き、21名の回答を集計しています。

1.3 調査期間

2026年10月10日

1.4 調査項目

回答者の年代・性別を確認した上で下記の質問事項を調査しました。

- デジタルクリニックの心療内科を利用したのはいつですか？
- デジタルクリニックの心療内科を選んだ理由はなんですか？（複数選択可）
- 薬はどの形で買いましたか？
- 予約する前に、キャンセルした場合や薬を受け取らなかった場合に5,500円がかかることを知っていましたか？
- 初回に払った金額の合計はいくらでしたか？（診察料・プラン料金・薬代・送料・手数料をすべて含む）
- 薬が届くまで、どのくらいかかりましたか？
- 予約・支払い・書類の手続きの進めやすさはどうでしたか？
- 診断書や傷病手当金の申請書を頼んだ方へ。書類の名前・費用・日数・受理されたかを教えてください
- 料金・予約・キャンセル・配送・定期配送の解約について、事前に知っておきたかったことを教えてください

1.5 調査結果の活用

利用者の統計データとして活用します。症状や病名、治療の内容・効果については質問していません。

1.6 調査の実施状況

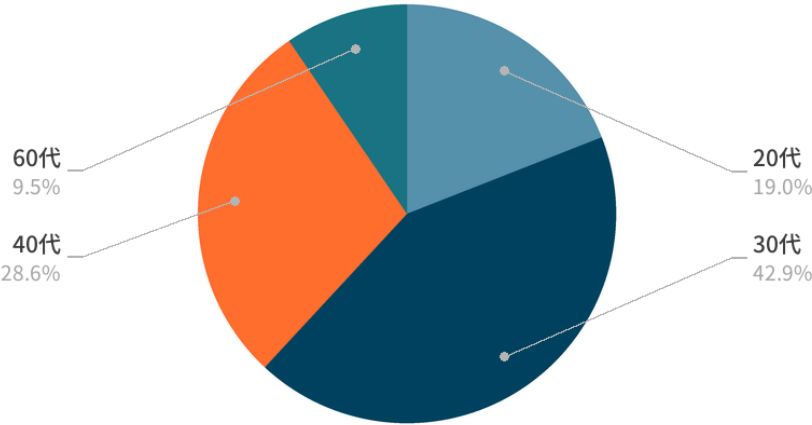
2026年10月10日の時点で、21名の方の回答を採用しました。

2 調査結果

2.1 年代

回答していただいた21名の年代分布は以下の通りです。

2.1 年代

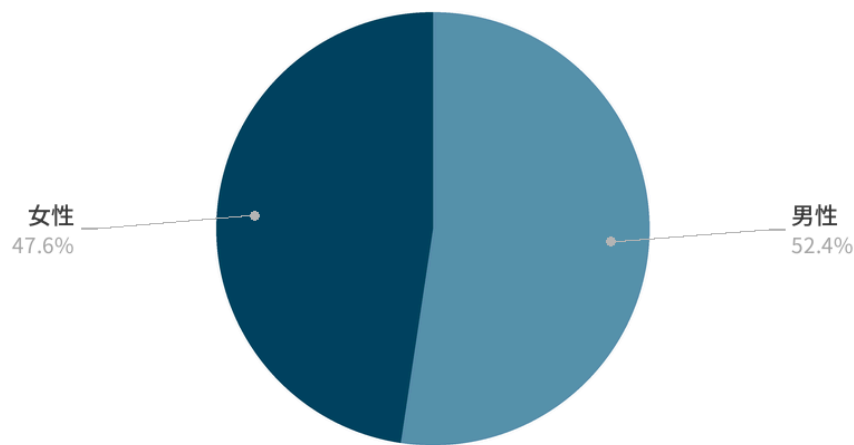


	人数	割合
20代	4名	19.0%
30代	9名	42.9%
40代	6名	28.6%
50代	0名	0.0%
60代	2名	9.5%

2.2 性別

回答者の性別は以下の通りです。

2.2 性別

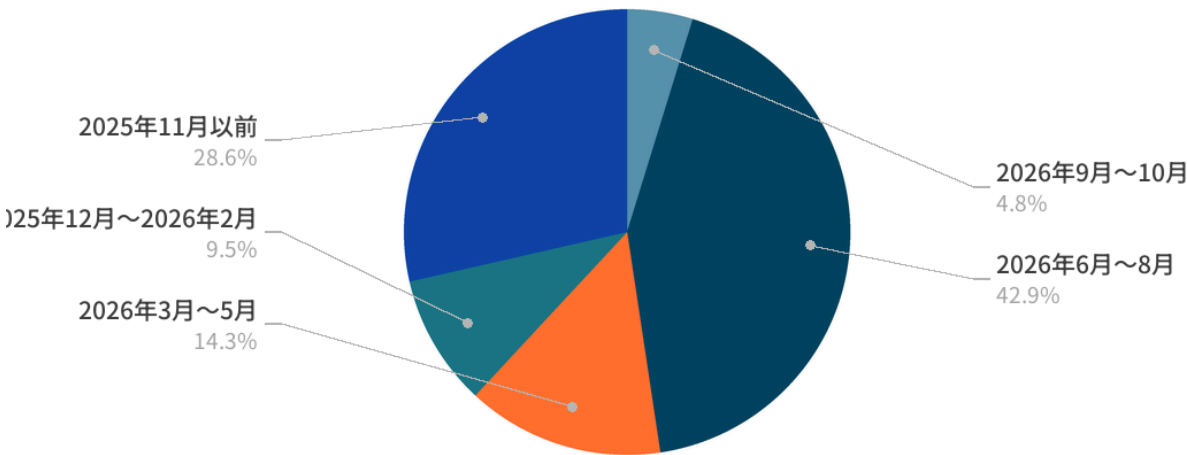


	人数	割合
男性	11名	52.4%
女性	10名	47.6%

2.3 利用した時期

デジタルクリニックの心療内科を利用した時期をお伺いしました。

2.3 利用した時期

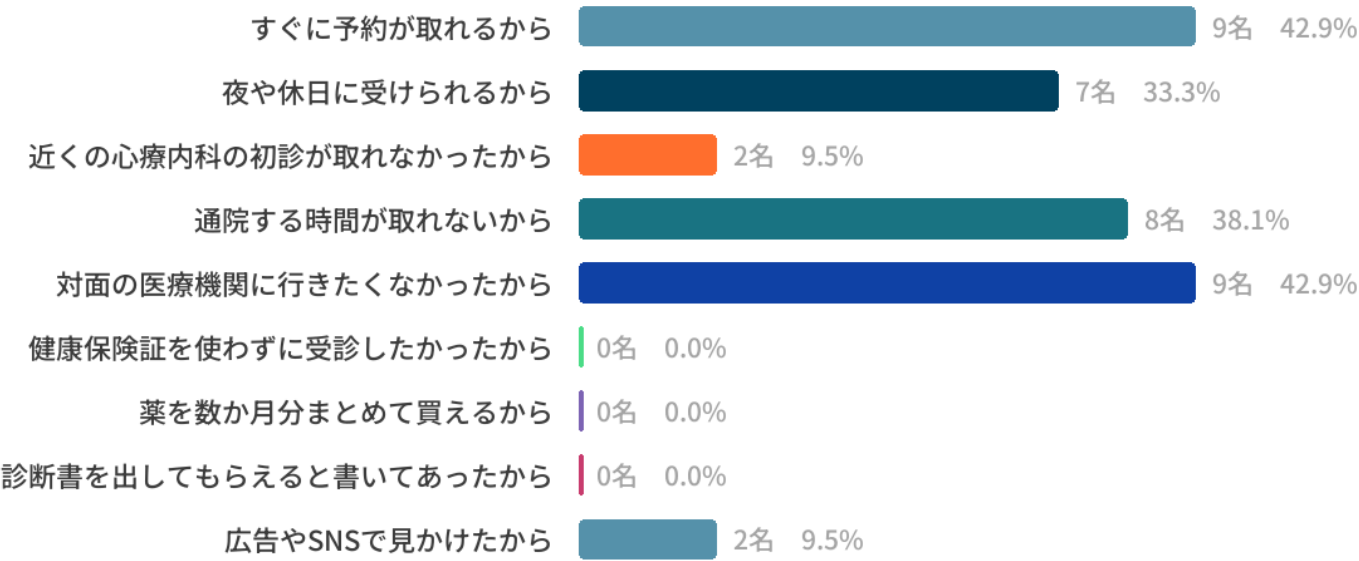


	人数	割合
2026年9月～10月	1名	4.8%
2026年6月～8月	9名	42.9%
2026年3月～5月	3名	14.3%
2025年12月～2026年2月	2名	9.5%
2025年11月以前	6名	28.6%
覚えていない	0名	0.0%

2.4 選んだ理由（複数選択）

デジタルクリニックの心療内科を選んだ理由をお伺いしました。（複数選択あり。割合は回答者21名に対する比率）

2.4 選んだ理由（複数選択）



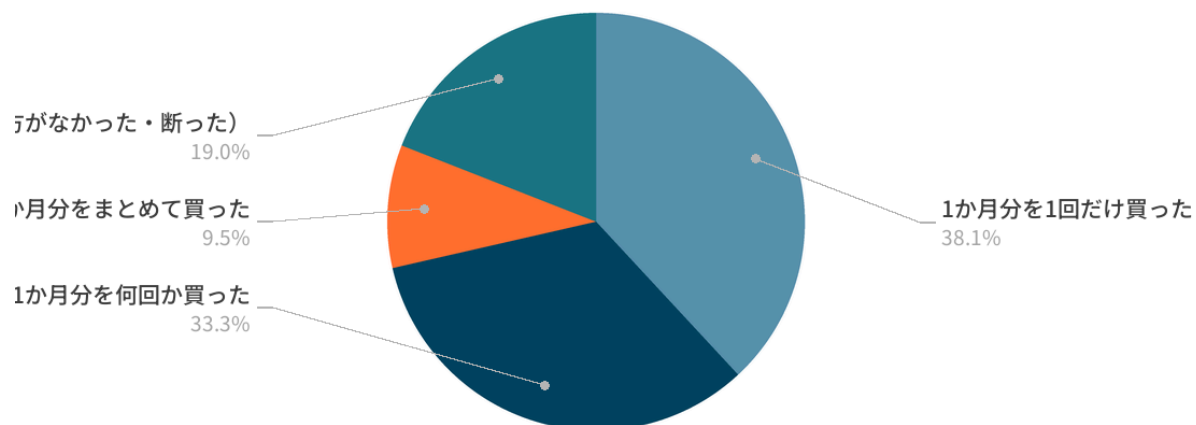
	人数	割合
すぐに予約が取れるから	9名	42.9%
夜や休日に受けられるから	7名	33.3%
近くの心療内科の初診が取れなかったから	2名	9.5%
通院する時間が取れないから	8名	38.1%
対面の医療機関に行きたくなかったから	9名	42.9%
健康保険証を使わずに受診したかったから	0名	0.0%
薬を数か月分まとめて買えるから	0名	0.0%
診断書を出してもらえると書いてあったから	0名	0.0%

広告やSNSで見かけたから	2名	9.5%
---------------	----	------

2.5 薬の買い方

薬をどの形で購入したかをお伺いしました。

2.5 薬の買い方

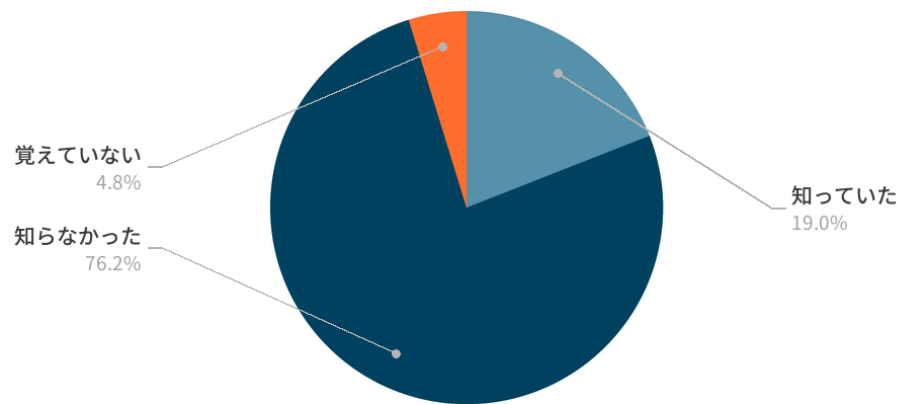


	人数	割合
1か月分を1回だけ買った	8名	38.1%
1か月分を何回か買った	7名	33.3%
3か月分または6か月分をまとめて買った	2名	9.5%
12か月分をまとめて買った	0名	0.0%
定期配送を申し込んだ	0名	0.0%
薬は買っていない(処方できなかった・断った)	4名	19.0%
覚えていない	0名	0.0%

2.6 キャンセル・薬を受け取らない場合の5,500円を知っていたか

予約の前に、キャンセルした場合や薬を受け取らなかった場合に5,500円がかかることを知っていたかをお伺いしました。

2.6 キャンセル・薬を受け取らない場合の5,500円を知っていたか

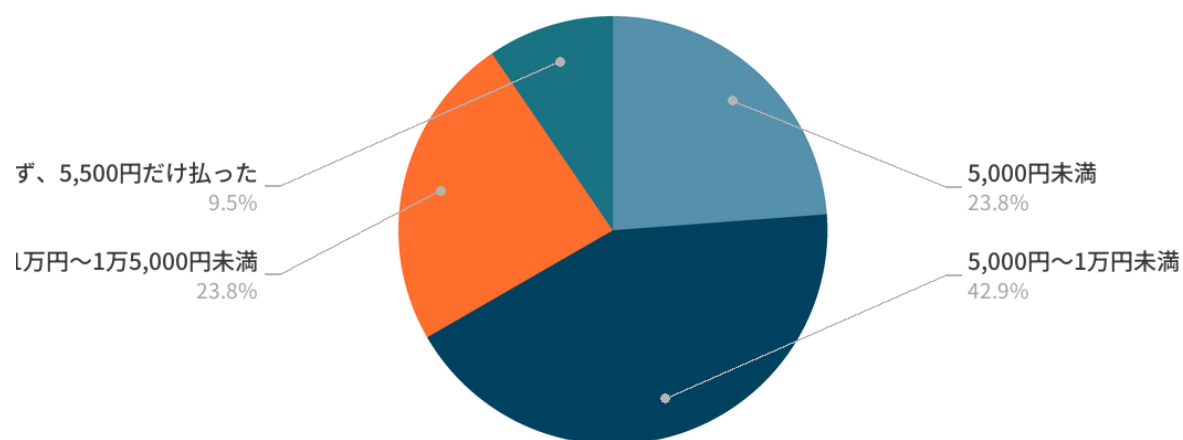


	人数	割合
知っていた	4名	19.0%
知らなかった	16名	76.2%
覚えていない	1名	4.8%

2.7 初回に払った金額の合計

初回に払った金額の合計(診察料・プラン料金・薬代・送料・手数料を含む)をお伺いしました。

2.7 初回に払った金額の合計

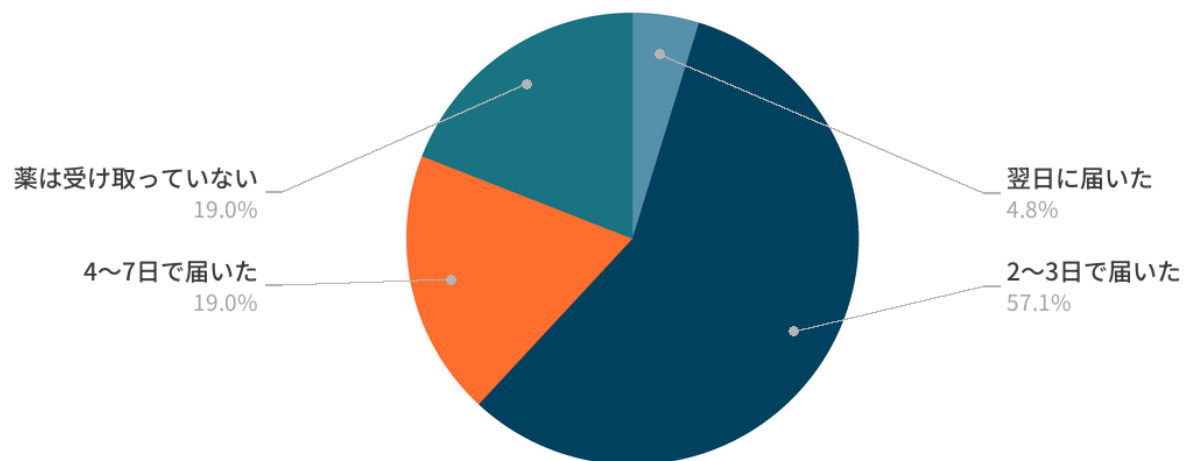


	人数	割合
5,000円未満	5名	23.8%
5,000円～1万円未満	9名	42.9%
1万円～1万5,000円未満	5名	23.8%
1万5,000円～3万円未満	0名	0.0%
3万円以上(まとめ買いを含む)	0名	0.0%
診察を受けなかった、または薬を受け取らず、5,500円だけ払った	2名	9.5%
覚えていない	0名	0.0%

2.8 薬が届くまでの日数

薬が届くまでにかかった日数をお伺いしました。

2.8 薬が届くまでの日数

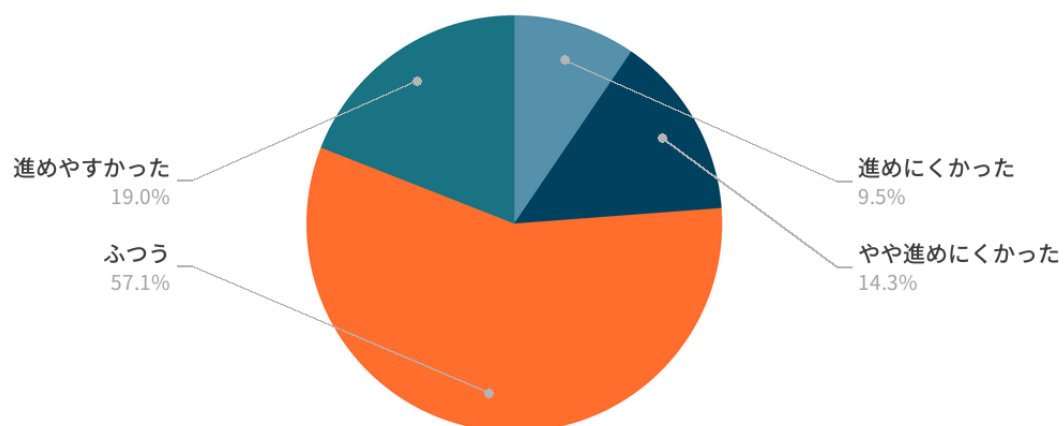


	人数	割合
翌日に届いた	1名	4.8%
2～3日で届いた	12名	57.1%
4～7日で届いた	4名	19.0%
1週間以上かかった	0名	0.0%
バイク便で当日に受け取った	0名	0.0%
薬は受け取っていない	4名	19.0%
覚えていない	0名	0.0%

2.9 予約・支払い・書類の手続きの進めやすさ

予約・支払い・書類の手続きの進めやすさを5段階でお伺いしました。

2.9 予約・支払い・書類の手続きの進めやすさ



	人数	割合
進めにくかった	2名	9.5%
やや進めにくかった	3名	14.3%
ふつう	12名	57.1%
進めやすかった	4名	19.0%
とても進めやすかった	0名	0.0%

2.10 診断書・傷病手当金の申請書について

書類を依頼した方はいませんでした(21名)。

依頼しなかった理由として多かったのは「書類が必要な状況ではなかった」「診察と薬の処方だけが目的だった」です。

2.11 料金・予約・キャンセル・配送・解約について、事前を知っておきたかったこと

記述式でお答えいただきました。症状や治療の内容に触れた回答(2件)は、医療広告の指針に沿ってその部分を掲載していません。

▼回答

- キャンセルとかはお金がかかるのは知らなかったので事前を知りたかったです。(30代/女性)
- クリニックの初診終了後に、チャットをりようすることで、もっと円滑に診療いただけることをしておけばよかったです。(60代/男性)
- 予約時間通りにちゃんと連絡がきたので、待たされるストレスもなくスムーズでした。料金やシステムについても事前に納得した上で使えたので特に不満はないですが、お薬が届くまでの日数がもうちょっとハッキリ分かっていると、より予定が立てやすくて助かるなと思いました。(30代/女性)
- 料金はもうちょっとわかりやすかった方がいいかな。予定通りに時間は来ましたよ。(40代/男性)
- 追加料金が発生する事を知っておきたかったです。(30代/女性)
- キャンセル料、どのくらいで届くかを事前を知っておきたかった。(30代/女性)
- 予約時間通りに連絡が来るか不安だったので、事前に具体的な連絡の目安時間を知っておきたかったです。実際の電話は時間通りに来てスムーズでした。(30代/女性)
- こちらの負担金など、薬代なら、費用抑えた薬代に変更したいなど。(40代/男性)
- 希望の日時で予約が取れるわけではなく、場合によっては1週間以上診察を受けられないこともあることです。(20代/男性)
- 料金についてはもっと詳しく先に知りたかった。(20代/男性)
- 届くのにかかる時間がかかるので、その点注意が必要です(30代/男性)
- キャンセル料金(薬を受け取らなかった場合)があるのは知りませんでした。お薬を受け取らないことはまずありませんが、万が一何かあって受け取れなかった場合の心積もりが変わります。混雑していたのか予約の時間からは少しずれましたが、実際に心療内科へ行くと1時間以上待つこともよくあるので自宅にいて診察が受けられるのはとても助かります。(30代/女性)
- 費用感やオフラインとの違い、メリットデメリットなど、把握しておきたかったです。(30代/男性)
- 料金や送料などは事前によく確認しておくとうれしいです。予約変更やキャンセルの期限や、薬の配送日数なんかも把握しておくとうれしいと思います。(40代/女性)
- 予約時間ちょうどに電話が来ると思っていましたが、数分遅れてかかってきました。数分の遅れなら問題ない方も多いと思いますが、予定がある場合は少し気になるかもしれません。また、定期便の解約はマイページから次回出荷の2営業日前までと知っていましたが、初回は変更可能期限の表示がどこにあるか分かりにくかったです。(40代/男性)
- 料金は高かった。予約は取れやすかったと思います。先生の評判をもっとしればよかった。(60代/男性)
- 料金が思ったより高かった。一万円しないくらい。あとキャンセルするとキャンセル料かかるらしい。5500円？だからある程度お金をちゃんと用意しないといけない。(40代/男性)
- 電話は時間通りでした(40代/女性)
- 事前を知っておきたいこととかはなかったかな。おおむね予想通りだったし、スムーズでした。(20代/女性)
- 自分で調べるのも大変なため、もっとわかりやすく書いておいて欲しいと思う(20代/女性)