

心療内科のオンライン診療「エニキュア」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

エニキュアの利用者の生の声を聞いて概要をまとめることで、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

実際にエニキュア（心療内科のオンライン診療）を利用したことがある方へアンケートを実施しました。

1.3 調査期間

2026年10月8日～2026年10月9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。

- 年代を教えてください。
- 性別を教えてください。
- エニキュアを利用したのはいつですか。
- エニキュアを選んだ理由はなんですか（あてはまるものすべて）。
- 予約してから診察を受けるまで、どのくらいかかりましたか。
- 予約する前に、診察料とは別に「システム利用料」がかかることを知っていましたか。
- 初診で実際に払った金額はいくらでしたか（診察料とシステム利用料の合計。薬代と配送料は除く）。
- 薬の受け取り方と、届くまでの日数を教えてください。
- 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・受け取るまでの日数・会社や健康保険組合の指定書式に対応してもらえたかを教えてください。
- 料金・予約・手続き・配送について、事前に知っておきたかったことを教えてください。

※症状や病名、治療の内容・効果については調査していません。

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。

1.6 調査の実施状況

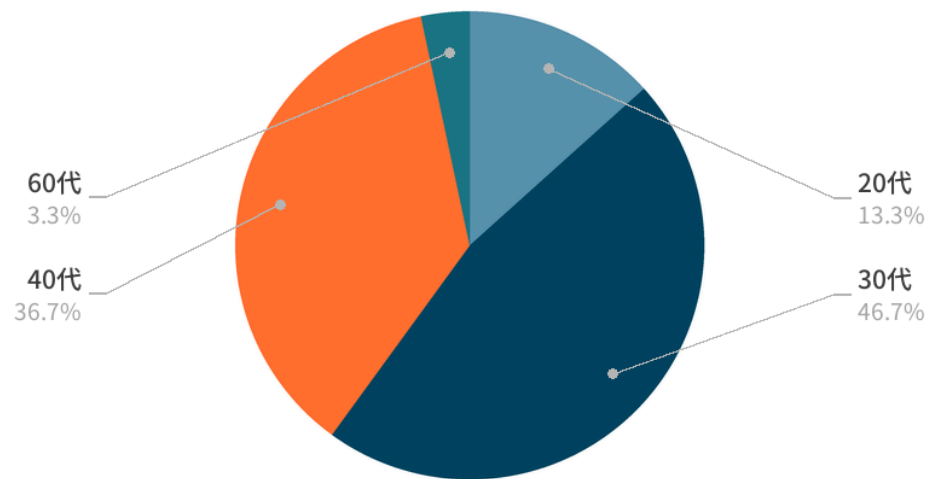
2026年10月9日の時点で、30名の方が回答しました。

2 調査結果

2.1 年代

回答していただいた30名の年代は以下の通りです。

年代

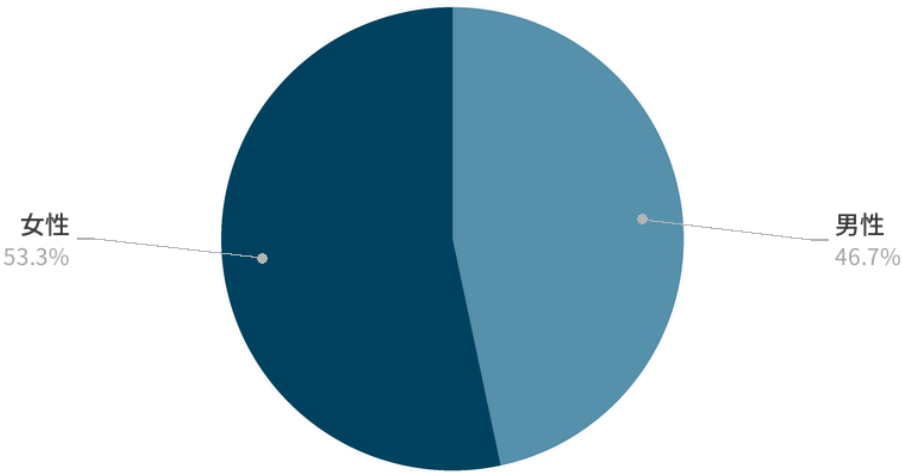


年代	人数	割合
20代	4名	13.3%
30代	14名	46.7%
40代	11名	36.7%
50代	0名	0%
60代	1名	3.3%

2.2 性別を教えてください。

回答していただいた30名の性別は以下の通りです。

性別

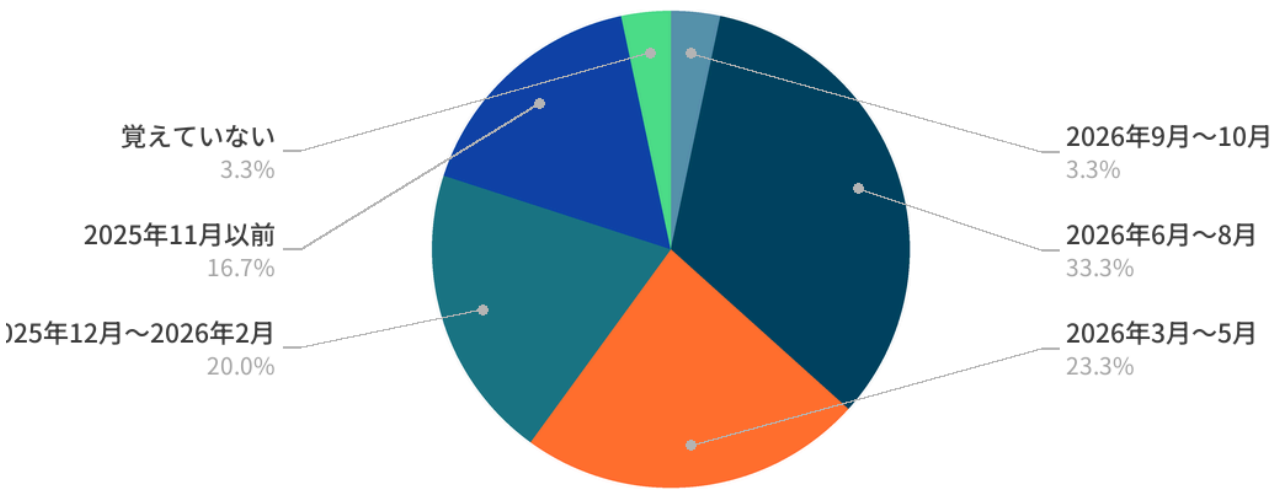


性別	人数	割合
男性	14名	46.7%
女性	16名	53.3%

2.3 エニキュアを利用したのはいつですか。

エニキュアを利用した時期は以下の通りです。

利用した時期

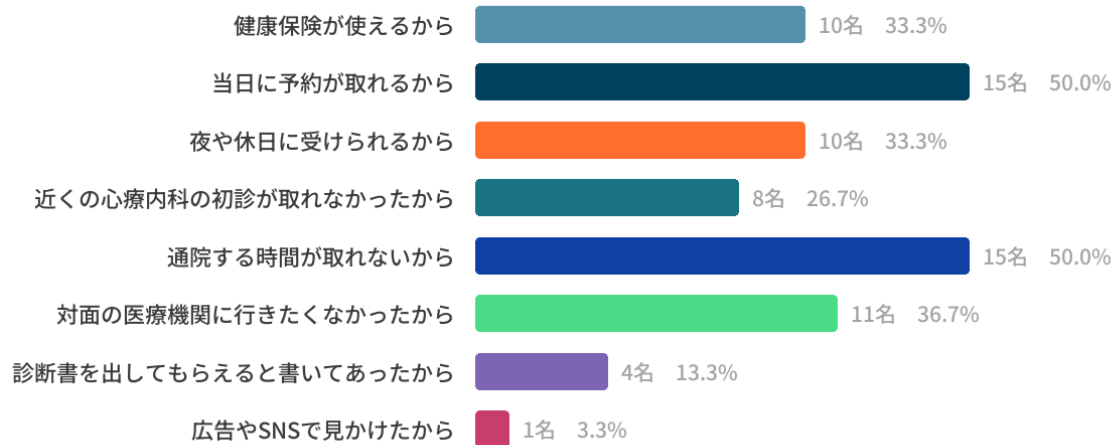


利用した時期	人数	割合
2026年9月～10月	1名	3.3%
2026年6月～8月	10名	33.3%
2026年3月～5月	7名	23.3%
2025年12月～2026年2月	6名	20.0%
2025年11月以前	5名	16.7%
覚えていない	1名	3.3%

2.4 エニキュアを選んだ理由はなんですか。

エニキュアを選んだ理由についてお伺いしました。あてはまるものをすべて選ぶ形式のため、合計は100%を超えます。

エニキュアを選んだ理由（複数回答）

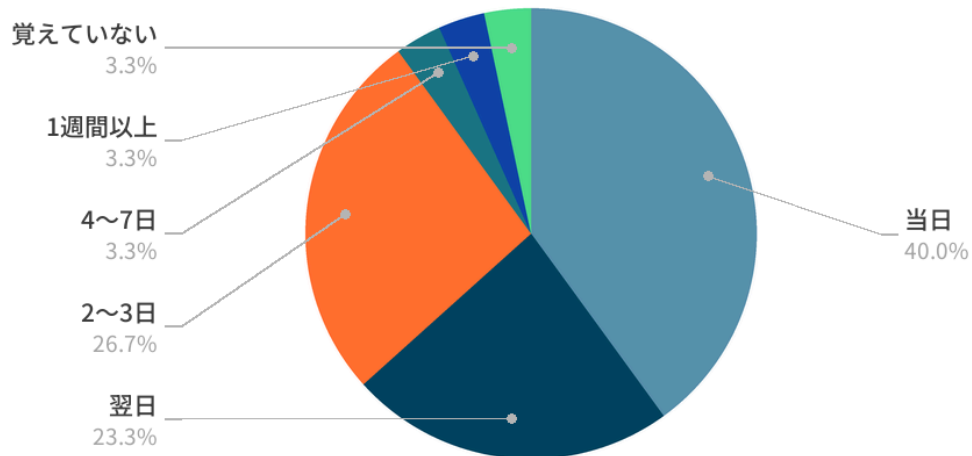


選んだ理由	人数	割合
健康保険が使えるから	10名	33.3%
当日に予約が取れるから	15名	50.0%
夜や休日に受けられるから	10名	33.3%
近くの心療内科の初診が取れなかったから	8名	26.7%
通院する時間が取れないから	15名	50.0%
対面の医療機関に行きたくなかったから	11名	36.7%
診断書を出してもらえると書いてあったから	4名	13.3%
広告やSNSで見かけたから	1名	3.3%

2.5 予約してから診察を受けるまで、どのくらいかかりましたか。

予約してから診察を受けるまでにかかった日数についてお伺いしました。

予約から診察までの日数

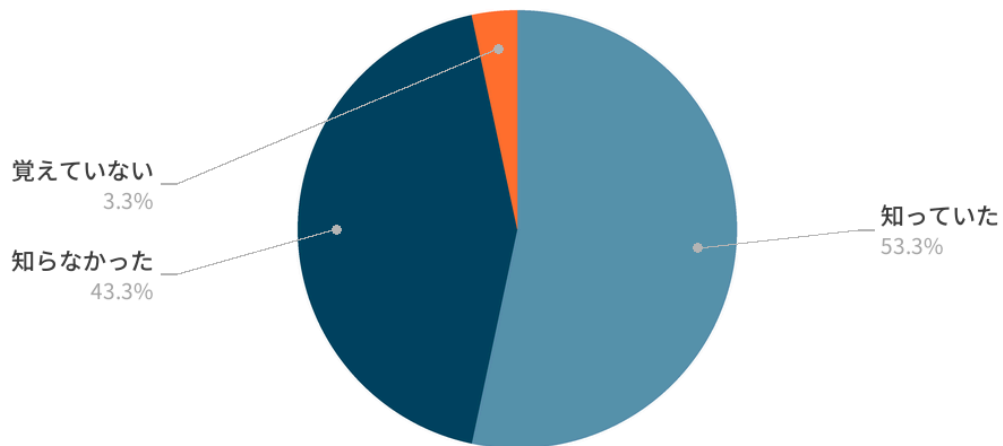


予約から診察まで	人数	割合
当日	12名	40.0%
翌日	7名	23.3%
2～3日	8名	26.7%
4～7日	1名	3.3%
1週間以上	1名	3.3%
覚えていない	1名	3.3%

2.6 予約する前に、診察料とは別に「システム利用料」がかかることを知っていましたか。

エニキュアは、健康保険が使える診察料とは別にシステム利用料がかかります。予約前にそれを知っていたかをお伺いしました。

システム利用料を知っていたか

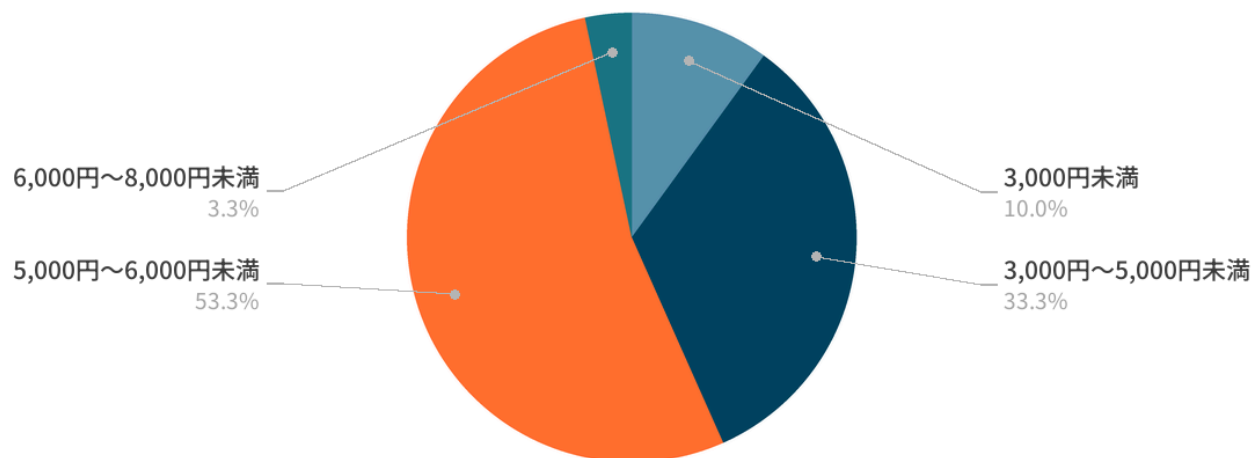


予約前に知っていたか	人数	割合
知っていた	16名	53.3%
知らなかった	13名	43.3%
覚えていない	1名	3.3%

2.7 初診で実際に払った金額はいくらでしたか。

初診で実際に払った金額（診察料とシステム利用料の合計。薬代と配送料は除く）についてお伺いしました。

初診で払った金額

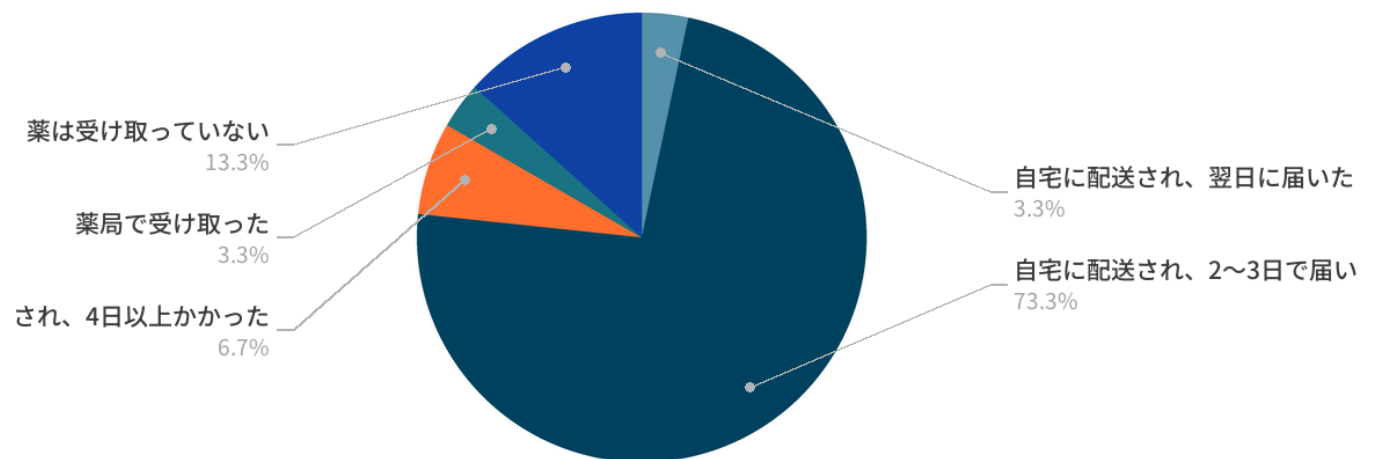


初診で払った金額	人数	割合
3,000円未満	3名	10.0%
3,000円～5,000円未満	10名	33.3%
5,000円～6,000円未満	16名	53.3%
6,000円～8,000円未満	1名	3.3%
8,000円以上	0名	0%
初診は受けていない(再診のみ利用)	0名	0%
覚えていない	0名	0%

2.8 薬の受け取り方と、届くまでの日数を教えてください。

薬の受け取り方と、届くまでにかかった日数についてお伺いしました。

薬の受け取り方と届くまでの日数

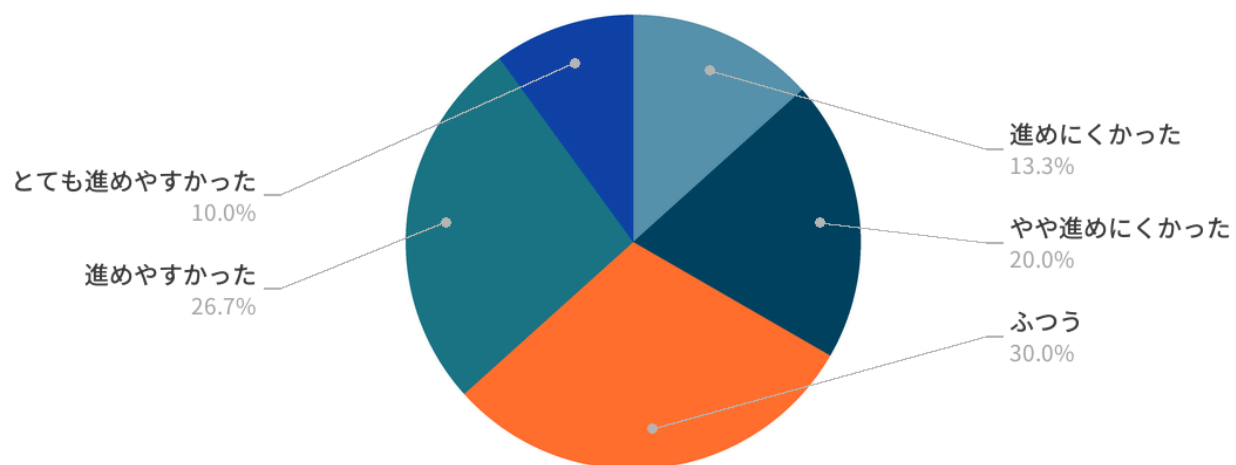


薬の受け取り方と日数	人数	割合
自宅に配送され、翌日に届いた	1名	3.3%
自宅に配送され、2～3日で届いた	22名	73.3%
自宅に配送され、4日以上かかった	2名	6.7%
当日便を使った	0名	0%
薬局で受け取った	1名	3.3%
薬は受け取っていない	4名	13.3%

2.9 予約・支払い・書類の手続きの進めやすさはどうでしたか。

予約・支払い・書類の手続きの進めやすさについてお伺いしました。治療の内容や効果の評価ではありません。

手続きの進めやすさ



手続きの進めやすさ	人数	割合
進めにくかった	4名	13.3%
やや進めにくかった	6名	20.0%
ふつう	9名	30.0%
進めやすかった	8名	26.7%
とても進めやすかった	3名	10.0%

2.10 診断書や傷病手当金の申請書について

書類を発行してもらった方に、書類の名前・費用・受け取るまでの日数・会社や健康保険組合の指定書式に対応してもらえたかを記述式にてお伺いしました。

▼エニキュアで発行した書類についての回答

- 診断書を依頼しました。費用は別途かかり、受け取りまでは数日程度でした。会社指定の書式にも対応してもらえました。案内は比較的分かりやすかったですが、書類料金や完成までの日数を予約前にもう少し詳しく確認できると良いと思いました。
- 診断書は受診日当日にマイページからダウンロードすることができた。費用は1回4000円かかった。傷病手当金の申請書は300円くらいで、こちらでフォームを入力したら2日後には受け取れた。書式の指定は特にしなかったけど特に問題はなかった。
- 休職用の診断書を依頼しました。費用は3,300円で、PDFでの発行であれば受診の翌日には手元に届き非常にスピーディーでした。会社指定の書式への記入も快く対応していただけて助かりました。
- 休職用の診断書を依頼しました。費用は5,000円ほどで、決済完了から3日ほどでPDFおよび郵送にて受け取れました。会社指定のフォーマットにも柔軟に対応していただけたので助かりました。
- エニキュアで傷病手当金の申請書を依頼。料金は3,300円で、申し込みから受け取りまで7日ほど。必要事項を入力するだけで、手続きはスムーズだった。

※30名のうち、書類を発行してもらったという回答は5名でした。残りの方は「依頼していない」という回答です。

2.11 料金・予約・手続き・配送について、事前に知っておきたかったこと

料金・予約・手続き・配送について、事前に知っておきたかったことを記述式にてお伺いしました。

▼エニキュアについて事前に知っておきたかったこと

- 予約や手続き配送などはとても良かったけど、システム手数料？が結構高くてビックリした。
- 診察料以外にシステム利用料がかかることを事前に分かりやすく表示してほしいかったです。また、診断書などの書類料金や発行までの日数、薬の送料、配送にかかる日数についても、予約前にまとめて確認できると安心だと思いました。
- 配送についてはすぐ届かなかったもので、事前に把握しとく必要があると思います
- 料金は、対面のクリニックで受診するよりも倍くらい高かったもので、対面受診との金額差ははじめに知りたかった。お薬の配送は便利だったけどやっぱり割高で、受診期間は2週間に1度で、休職中に診断書も含めて毎月1万円くらいかかるのは少しくつかった。書類の手続きの流れが調べてもあまり出てこなくて、先生も把握しているわけではなかったのも何を準備すれば

いいのか、どういう流れになるのか、自分は何をすればいいのか事前に分からないこともあって不安だった。

- 診察料とは別にかかる費用や、薬の配送日数について、予約する前にもう少し分かりやすく確認できると安心だと思いました。
- 予約の時点では診察料とシステム利用料の金額は分かっていたんですが、そのあとに薬代や配送料、決済の手数料などがトータルでいくらになるのかが少し分かりにくかったので、最初の画面で全部の合計の目安がパッと一覧で確認できるようになっているとずっと安心だなと思いました。
- 予約から診察までの流れはスムーズでしたが、システム利用料や配送料などの各種費用を含めた総額がどのくらいになるのか、事前に一目でわかる明確な案内があるとより安心して利用できると感じました。
- 診察予約が意外と埋まっており、当日受診ができなかった。またシステムに別料金がかかることを知らなかった。
- 初診は仕方ないですが、再診にもシステム手数料が必要だったので、一度の利用ではなかなか解決できない分、その点は知っておきたかったです。また、問い合わせに対するメール返信のレスポンスが遅かったので、対応スピードに関してもある程度の目安は把握しとけば良かったです。
- 料金はそのままで診察を受けた。予約も簡単だった。
- 診察料だけを見て予算を考えるのではなく、システム利用料や薬を配送してもらう場合の送料なども含めて考えておけばよかったと思います。予約自体はスマートフォンから進められますが、診察以外にかかる費用まで最初に確認しておく、支払い時に慌てずに済むと思います。
- システム利用料がかかることは知らなかったのも、もっと明確にわかるとうれしい。
- 予約を取る前に、診察料以外にシステム利用料がかかることを確認しておけば良かったです。薬を配送してもらう場合の日数や送料、支払い方法についても、予約前にまとめて確認できると安心だと思いました。
- 配送料が発生するので、金銭的な負担になりました。
- システム料金がかかることを知らなかったためもう少し分かりやすく提示してほしかった
- 初診料の高さとシステム利用料金の高さを知っておいた方がいい
- LINEで簡単に予約から決済まで完結できる仕組みはとても便利でしたが、初診料とは別にシステム利用料が加算される点や、処方された薬が手元に届くまで最短でも翌日以降になる配送のタイムラグについては、利用前にもう少し詳しく知っておきたかったと感じました。
- 診察料とは別にシステム利用料や配送料がかかるため、総額でいくらになるかの目安を事前に把握しておく、と安心だと感じました。また、薬の配送日数や診断書の受取タイミングも事前に確認しておく、とスムーズです。
- 事前に知っておきたかったのは、料金の細かな内訳です。公式サイトでは大まかな説明しかなく、実際に申し込む段階で追加費用の可能性を知りました。また、予約の変更が取りづらい時間帯があることや、手続きに必要な書類が思ったより多かった点も、事前に把握しておけばスムーズだったと感じました。
- 初診や再診の料金体系、予約枠の取りやすさ、処方された薬が自宅に届くまでの日数や送料について事前に把握しておきたかったです。
- 予約システムや事前の間診手続きが非常にスムーズで分かりやすかったため、特に大きな困りごとはありませんでした。ただ、診察料のほかにシステム利用料が別途かかる点について、予約画面の早い段階で金額の目安がより明確に記載されていると、より安心して利用を検討できると感じました。
- システム利用料が最初だけだけど保険が効かないから高くつくこと
- 予約から診察までの流れや、保険適用後の自己負担額が事前にもう少し具体的に分かると安心だと思いました。また、診察後に薬が処方された場合の薬代や送料、支払い方法、配送にかかる日数なども、予約前にまとめて確認できると利用しやすいと感じます。

- 料金は初診と再診で変わってしまうことは知っておきたかったです。初診のシステム手数料がかなり高いので、考慮したうえで利用すべきでした。
- システム利用料について、保険負担であろうがシステム利用料は一定額であるという情報で、当時、システム利用料が保険負担の場合、安くなると記載していた情報サイトがありました。
- 配送についてですが、プライバシーに配慮した無地の梱包で届くのかどうかを事前にしておけると安心できる
- 診察料とは別にシステム利用料がかかることを、予約前にもっと分かりやすく確認しておきたかったです。総額を事前に確認しておけば安心だったと思います。また、薬を自宅配送にすると配送料も別途かかることを知っておきたかったです。
- 事前に知っておきたかったのは、申請書の発行料金が3,300円かかることと、受け取りまで約7日かかること。余裕を持って依頼すればよかった。
- 必ずしも予約したい日時で取れるわけではないことを早めに認識しておけばよかったです。
-