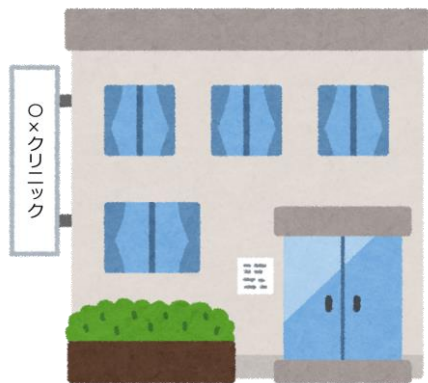


# 2019年 クリニックの水まわりに関するアンケート調査結果

トイレや洗面化粧台が患者のクリニック選びに与える影響と水まわりに求められる配慮



TOTO株式会社

---

## 1 調査の目的と概要

---

## 2 調査結果

2-1. 結果概要

2-2. 水まわりがクリニック選びに与える影響

2-3. クリニックの水まわりに求められる配慮

2-4. 【診療科別】 【男女別】

クリニックの水まわりに求められる配慮

---

## 3 補足資料

男女別・年代別集計

属性情報

---

# 1 調査の目的と概要

---

## 2 調査結果

2-1. 結果概要

2-2. 水まわりがクリニック選びに与える影響

2-3. クリニックの水まわりに求められる配慮

2-4. 【診療科別】 【男女別】

クリニックの水まわりに求められる配慮

---

## 3 補足資料

男女別・年代別集計

属性情報

# 1 調査の目的と概要

## 調査背景

クリニック（診療所）※<sup>1</sup>は、ここ10年の傾向として年間平均、約530件のペースで増加しています。また、2025年までの地域包括ケアシステム※<sup>2</sup>実現においてクリニックは、地域のかかりつけ医を担うことから、今後ますます多くの患者さんを受け入れるようになることが予測されます。

## 目的

地域に密着したクリニックには、子どもから高齢者まで幅広い年齢層の方、また、さまざまな身体状況の方が訪れます。患者さんがクリニックを選ぶ際の水まわりの影響度や水まわりに求められる具体的な配慮を明らかにするため、クリニックに通院する患者さん1000人を対象にアンケートを実施しました。

## 調査対象

直近1年間でクリニックに行った人（本人 または 付き添い）

## 回答数

1,000名

## 調査方法

インターネット調査

## 実施期間

2019年11月6日～11日

## 対象エリア

全国

※1ベッド数が19以下の医療施設です。

※2団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、高齢者が住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、「住まい」「医療」「介護」「予防」「生活支援」が切れ目なく一体的に提供される体制のことです。

---

## 1 調査の目的と概要

---

## 2 調査結果

### 2-1. 結果概要

2-2. 水まわりがクリニック選びに与える影響

2-3. クリニックの水まわりに求められる配慮

2-4. 【診療科別】 【男女別】

クリニックの水まわりに求められる配慮

---

## 3 補足資料

男女別・年代別集計

属性情報

### 水まわりがクリニック選びに与える影響

- ◆水まわりのきれいさがクリニック選びに影響すると回答した人は60%以上。
- ◆影響すると回答した人は、水まわりのきれいさから、クリニック全体の衛生状態や意識の高さ、患者への気遣いを感じとっている。

### クリニックの水まわりに求められる配慮

- ◆トイレは、清掃が行き届いた、においのないなど清潔感に関連する要望が高い。設備としては、荷物置き、温水洗浄便座、わかりやすい洗浄ボタンが上位。
- ◆洗面化粧台は、自動水栓やお湯などの手洗い設備の要望が高い。ゴミ箱、荷物置き、鏡など身だしなみを整えることに関連する要望も。

### 診療科別・男女別に見る求められる配慮

- ◆診療科別に求められる設備や配慮の優先順位がかわる。  
例) 眼科では手すりや転倒してもケガをしづらい床など安全に関する設備が要望されている  
例) 乳幼児に関連する設備は、小児科や産婦人科において特に要望されているが、歯科においても他の診療科に比べやや高い傾向にある。
- ◆男女別に見ると、男性よりも女性の方が設備や配慮を求める割合が高い。

**トイレや洗面所のきれいさは、クリニック全体のイメージを左右することも。汚れやにおいを抑えていつもきれいな状態を保つ工夫や、来院される患者さんのニーズに細やかに対応する設備や空間づくりが重要です。**

---

## 1 調査の目的と概要

---

## 2 調査結果

2-1. 結果概要

2-2. 水まわりがクリニック選びに与える影響

2-3. クリニックの水まわりに求められる配慮

2-4. 【診療科別】 【男女別】  
クリニックの水まわりに求められる配慮

---

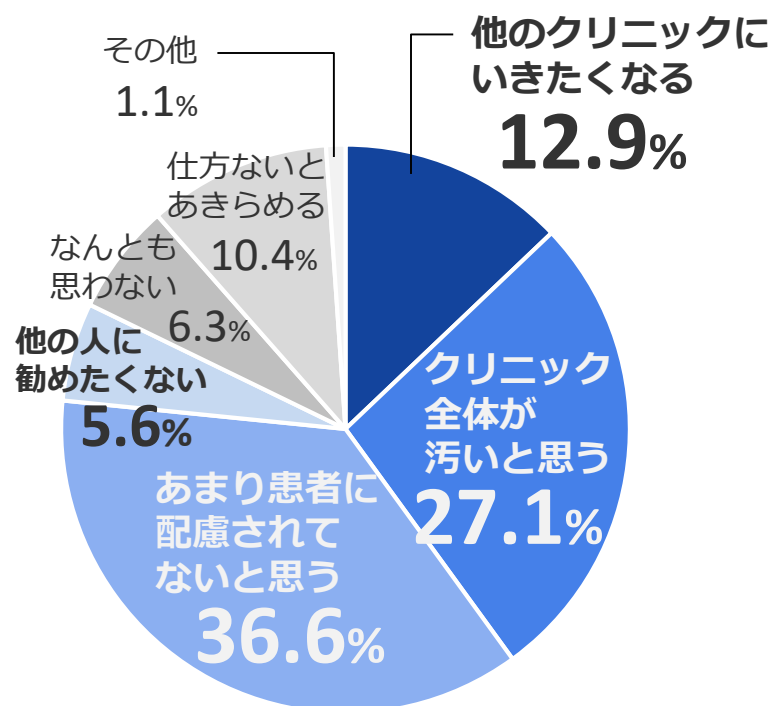
## 3 補足資料

男女別・年代別集計  
属性情報

## 2-2 水まわりがクリニック選びに与える影響

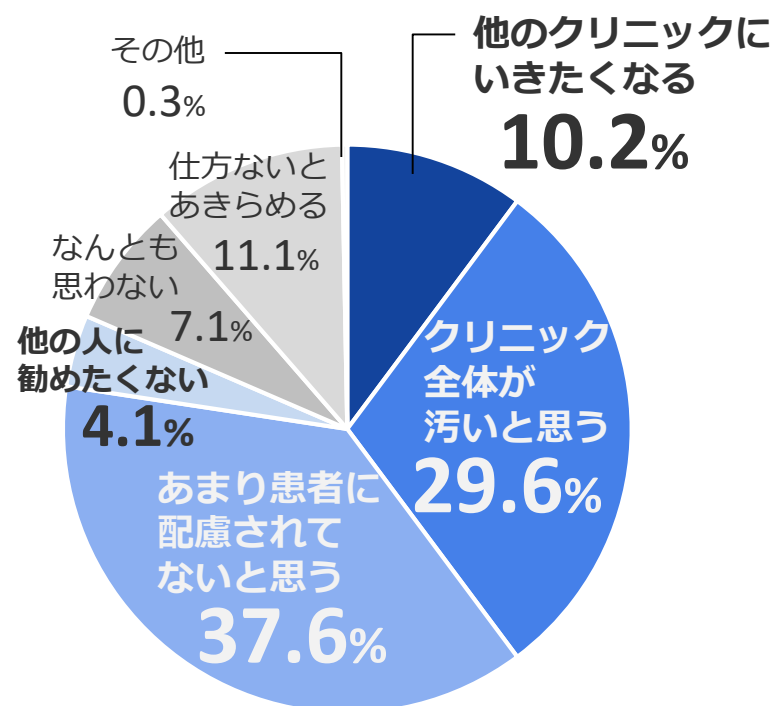
- トイレが汚い場合は82.2%の人が、洗面化粧台が汚い場合81.5%の人が、「あまり患者に配慮されていないと思う」などクリニックに対してマイナスのイメージを持つ。

Q1-1 クリニックのトイレが汚いと何を思いますか。



n=1000

Q1-2 クリニックの洗面化粧台が汚いと何を思いますか。



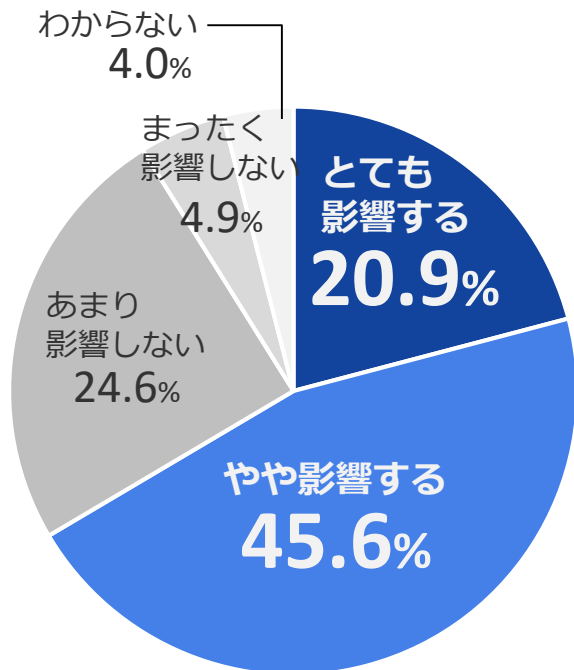
n=1000



## 2-2 水まわりがクリニック選びに与える影響

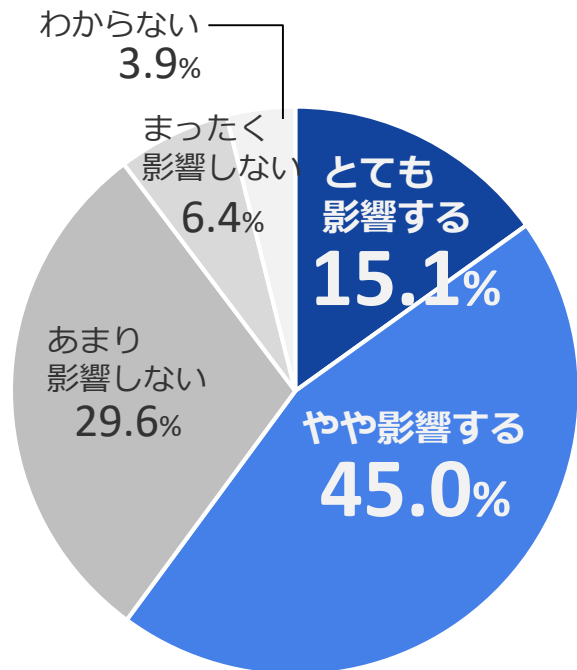
- 水まわりのきれいさがクリニック選びに「とても影響する」「やや影響する」と回答した人は、トイレについては66.5%、洗面化粧台については60.1%。

Q2-1 クリニックを選ぶときに、トイレのきれいさはどのくらい影響しますか。



n=1000

Q2-2 クリニックを選ぶときに、洗面化粧台のきれいさはどのくらい影響しますか。



n=1000

## 2-2 水まわりがクリニック選びに与える影響

● トイレや洗面化粧台がきれいであることで、クリニック全体の衛生状態や意識が高さ、患者への気遣いを感じとっていることがコメントから伺える。

Q2で、「とても影響する」「やや影響する」と回答した人のコメント

### トイレ n=665

フリーコメント	性別・年齢
■ 清潔が保たれていないクリニックは信用できないから	女性、60代
■ トイレがきれいだとクリニック全体の意識の高さを感じる。院長の指導が徹底されている良い環境と感じる	女性、60代
■ トイレに気を配っているかでそのクリニックの配慮が感じられるので、手を抜いているかでクリニックの患者への気遣いが分かる	女性、60代
■ クリニックは 通常 病気の人が利用・使用するので他の場所より「衛生面の徹底」を図ってほしい場所です。そこが綺麗でなかったら、全てにおいて「不衛生」「怠慢」「投薬ミス」「医療ミス」などの根源になるのではないのでしょうか。	女性、50代
■ トイレがきれいだと全体の衛生面の配慮が出来ていると思える	女性、30代
■ 患者に配慮が行き届いていて、きちんと管理されている。それは診察や治療など医療従事者の質にも反映されるものである。	女性、30代
■ クリニック自体にきれいなイメージが付きまとう	男性、20代

### 洗面化粧台 n=601

フリーコメント	性別・年齢
■ クリニックを選ぶ際には医療が優先だが洗面化粧台が汚れているのは衛生的に悪いと思うから	女性、70代
■ 暗いクリニックをイメージする	女性、70代
■ 患者に配慮していないのは信頼できないから	女性、60代
■ 全てにおいてのモラルの低さ	男性、60代
■ 汚いと気分悪い	女性、60代
■ 衛生面配慮が疑われるから	男性、60代
■ 衛生状態をあらわしそう	男性、50代
■ クリニックの診療にリンクしていると考えるため	男性、50代
■ 汚いと衛生面が心配	男性、30代
■ 洗面台がきれいでない、設備も不衛生そうだから	女性、20代

※一部抜粋、修正しています。

## 2-2 水まわりがクリニック選びに与える影響

- 影響しない理由としては、クリニック選びには医師の能力や人柄など他に優先する重要な要素があることが挙げられた。

Q2で、「あまり影響しない」「まったく影響しない」と回答した人のコメント

### トイレ n=335

フリーコメント	性別・年齢
■ トイレのためにクリニックを変えたくない	女性、70代
■ 他のトイレがあるところまで移動するので	女性、60代
■ 医師との相性とか混み具合とか、トイレより重要な基準があるから。	女性、60代
■ トイレよりも、主治医の腕の方が重要だから	女性、40代
■ 診療目的なので、トイレは関係ない	男性、40代
■ よっぽど汚いなら、他のクリニックに変えたいくなるが、そこまで汚いクリニックは今まで見たことがないので、お医者さんの腕前や人柄が良ければ、多少汚くてもそのクリニック行く。	女性、40代
■ あまりトイレのことは気にしない	女性、40代
■ あくまでもクリニックの方の人柄や先生の腕だと思うから。でもトイレがキレイだと設備も期待できると思う。	女性、30代

### 洗面化粧台 n=399

フリーコメント	性別・年齢
■ 手が洗えればよい	女性、60代
■ 化粧を直すわけでもないし、まあ手を洗えればそれで十分	男性、60代
■ 特に気にしていない	男性、50代
■ 主治医の腕の方が重要だから	女性、40代
■ お医者さんの腕の方が大事なので	男性、40代
■ 多少汚くても、そのクリニックの先生の腕前や人柄が良ければ、クリニック選びに影響しない。	女性、40代
■ 洗面台の良し悪しで病院を選ばないから	男性、40代
■ 診察が大事だから	男性、30代
■ クリニックを変えるのが手間	男性、30代
■ メインじゃないから	女性、20代

※一部抜粋、修正しています。

---

## 1 調査の目的と概要

---

## 2 調査結果

2-1. 結果概要

2-2. 水まわりがクリニック選びに与える影響

2-3. **クリニックの水まわりに求められる配慮**

2-4. 【診療科別】 【男女別】

クリニックの水まわりに求められる配慮

---

## 3 補足資料

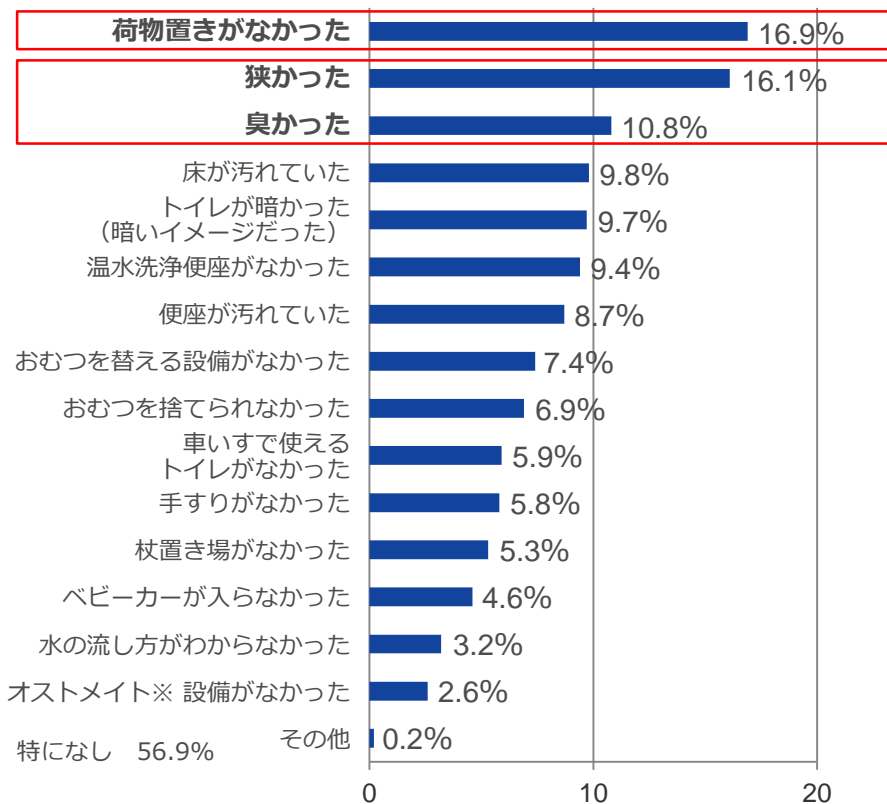
男女別・年代別集計

属性情報

## 2-3 クリニックの水まわりに求められる配慮

- 直近5年では特に困りごとを感じていない人が多いものの、トイレと洗面化粧台ともに「荷物置きがなかった」ことが第1位。
- トイレでは「狭かった」「臭かった」などの空間的な困りごとが、洗面化粧台では「手を乾かす配慮がなかった」「お湯が出なかった」「水栓が自動ではなくハンドル式」など手洗い設備の困りごとが続く。

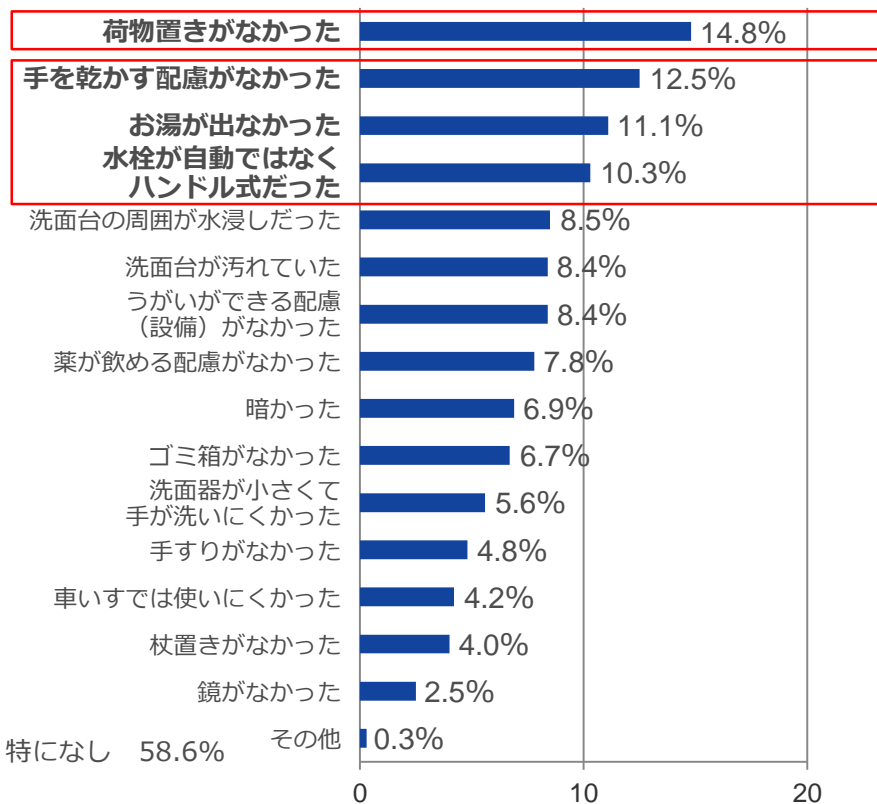
Q3-1 直近5年以内の経験の中で、  
クリニックの**トイレ**で次のような  
困ったことがありましたか。（複数回答）



※ がん疾患などを治療するため、手術によって、腹壁に造設されたストーマから排泄を行う排泄機能障害の身体障がい者

n=1000

Q3-2 直近5年以内の経験の中で、  
クリニックの**洗面化粧台**で次のような  
困ったことがありましたか。（複数回答）

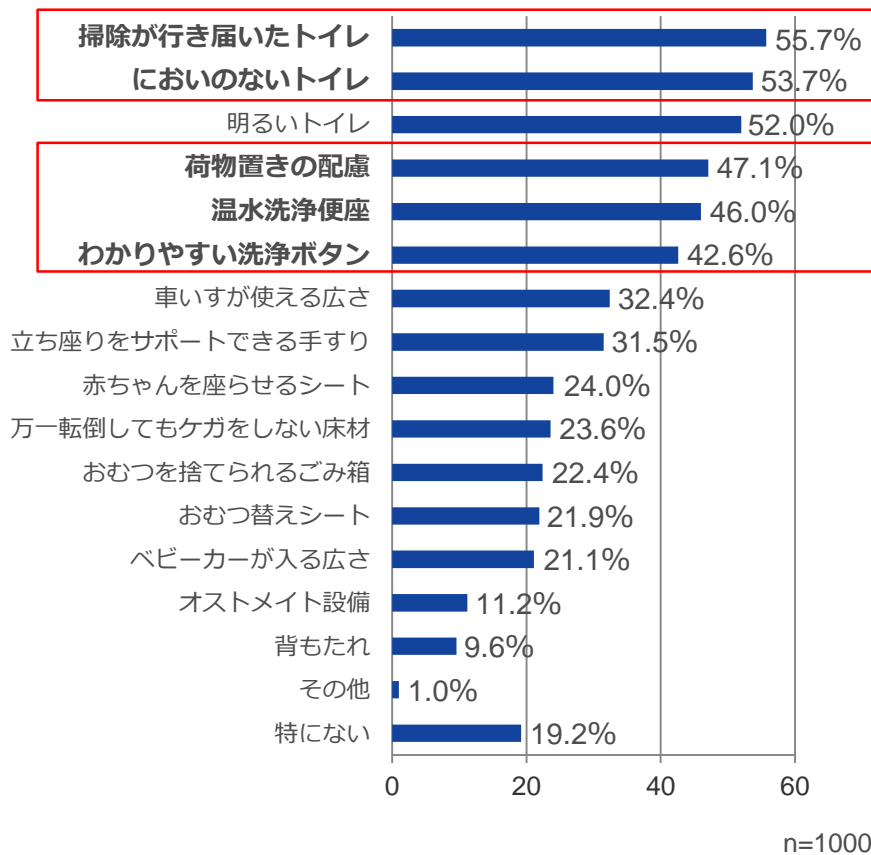


n=1000

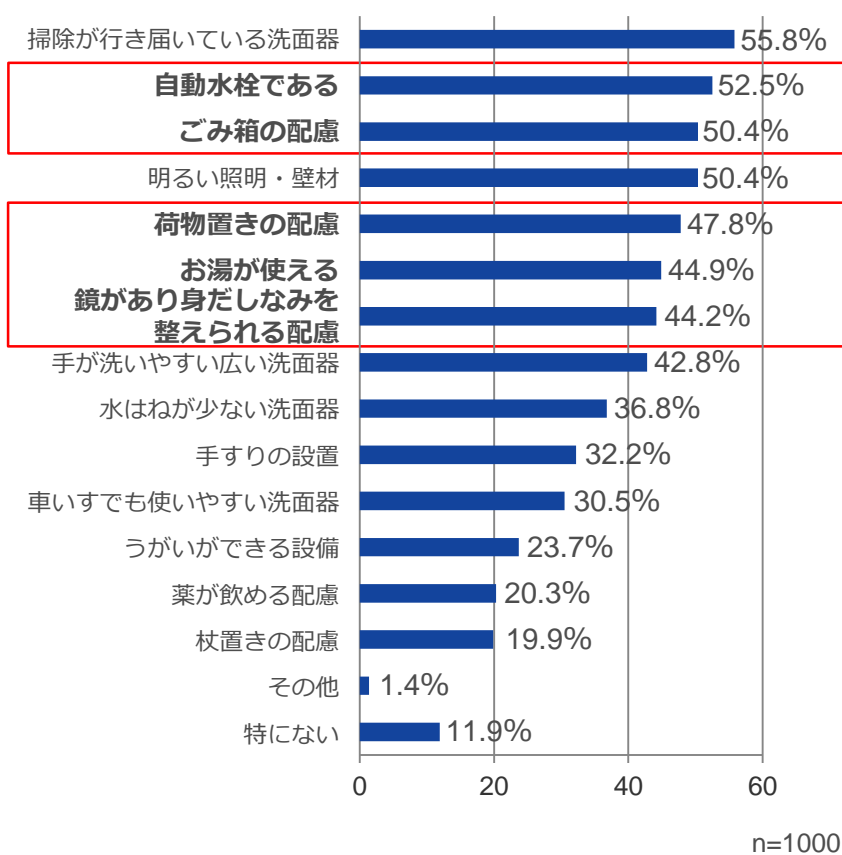
## 2-3 クリニックの水まわりに求められる配慮

- トイレは、清掃が行き届いた（55.7%）、においのない（53.7%）など清潔感に関連する要望が高い。設備としては、荷物置き（47.1%）、温水洗浄便座（46.0%）、わかりやすい洗浄ボタン（42.6%）が上位に。
- 洗面化粧台は、自動水栓（52.5%）やお湯（44.9%）などの手洗い設備の要望が高いとともに、ゴミ箱（50.4%）、荷物置き（47.8%）、鏡（44.2%）など身だしなみを整えることに関連する要望も高い。

Q4-1 クリニックのトイレにあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



Q4-2 クリニックの洗面化粧台にあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



---

## 1 調査の目的と概要

---

## 2 調査結果

2-1. 結果概要

2-2. 水まわりがクリニック選びに与える影響

2-3. クリニックの水まわりに求められる配慮

2-4. **【診療科別】 【男女別】**  
クリニックの水まわりに求められる配慮

---

## 3 補足資料

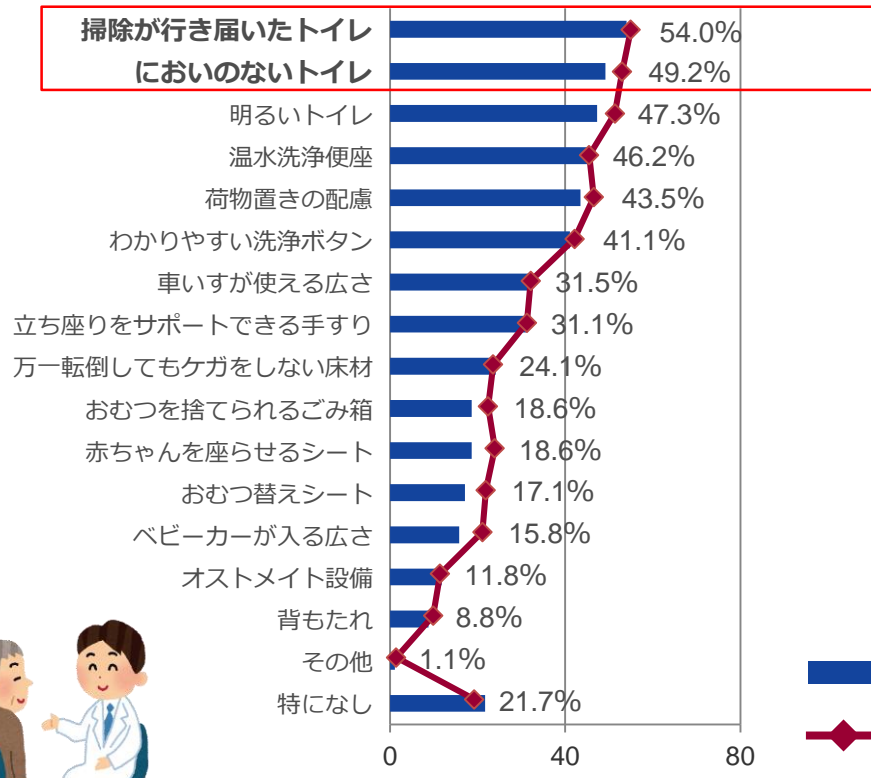
男女別・年代別集計  
属性情報

## 2-4 【診療科別】クリニックの水まわりに求められる配慮

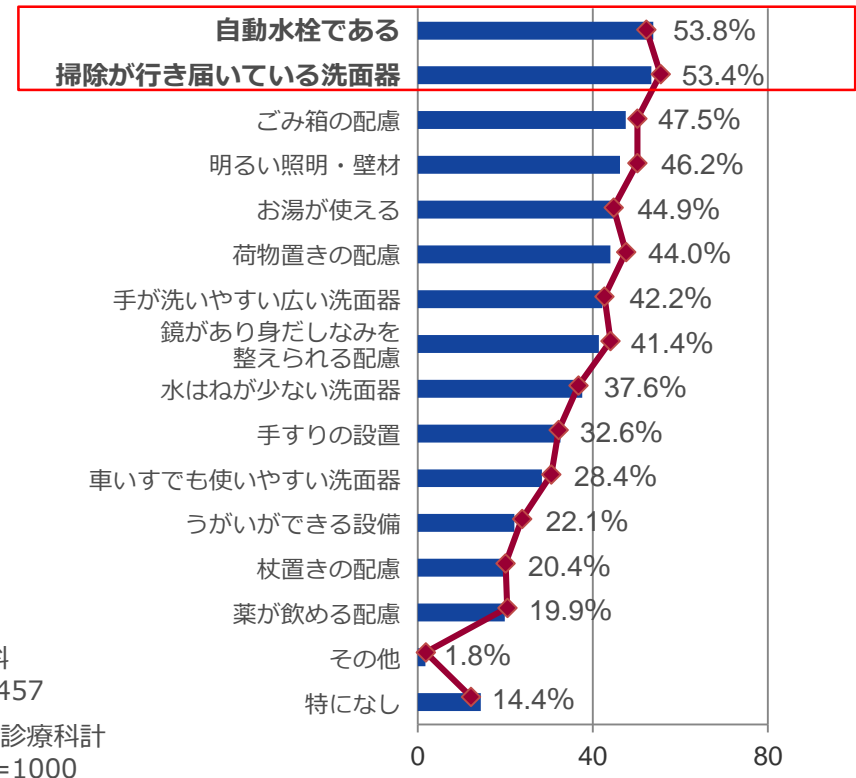
- トイレでは掃除が行き届いている、においが無い、が上位。
- 洗面化粧台では、自動水栓と掃除が行き届いている、が上位。
- 内科においては全診療科計の傾向と大きな差異はない。

### 内科

Q4-1 クリニックのトイレにあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



Q4-2 クリニックの洗面化粧台にあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



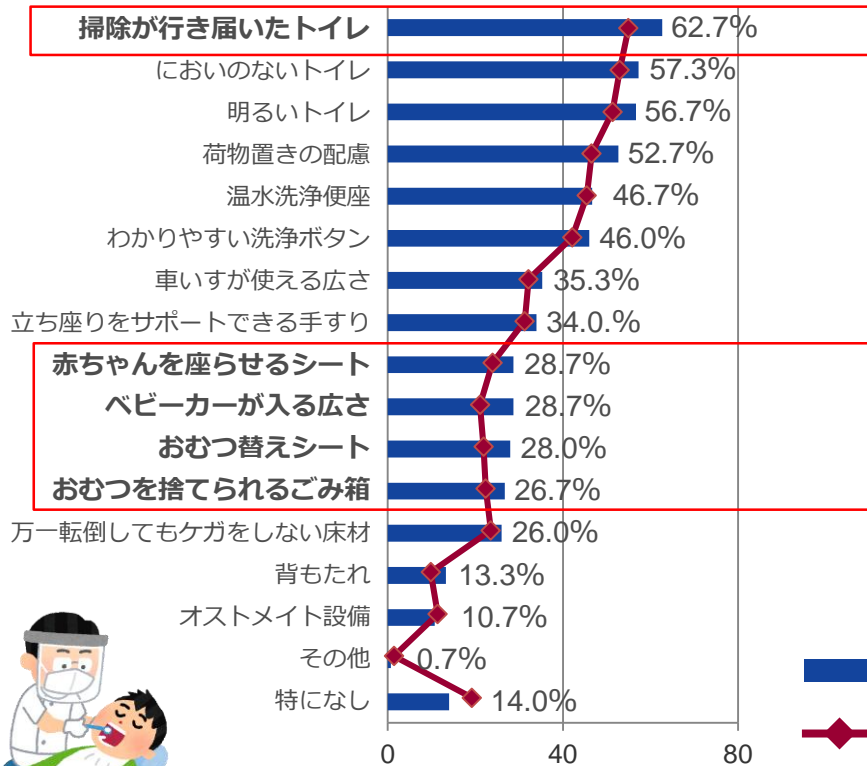


## 2-4 【診療科別】クリニックの水まわりに求められる配慮

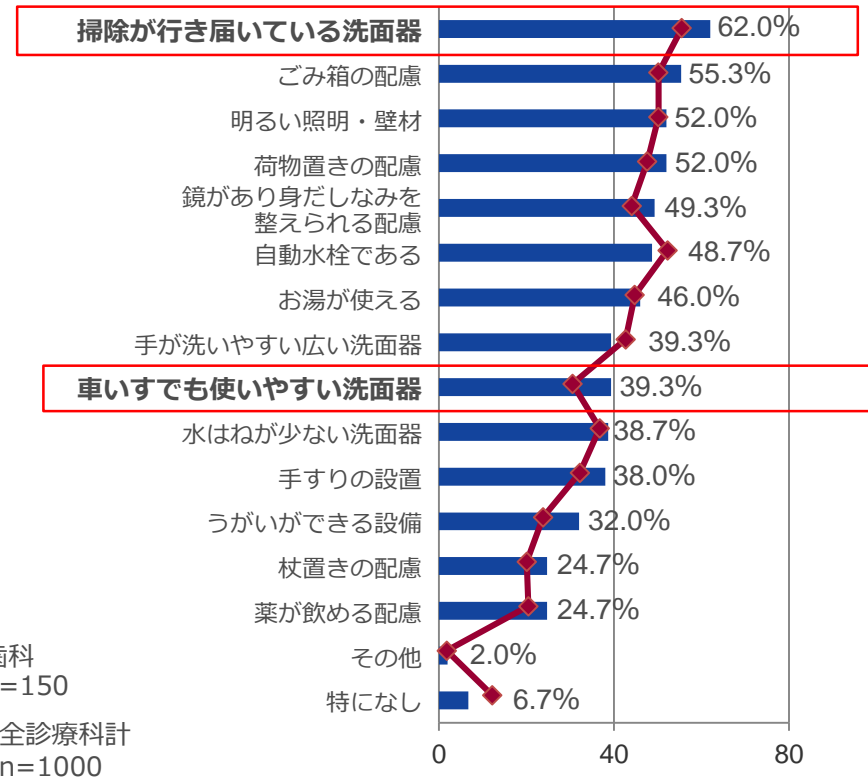
- トイレ、洗面化粧台とも、掃除が行き届いているが上位。
- 全診療科計に比べ、トイレでは、乳幼児に関する設備への要望が、洗面化粧台では車いすでも使いやすい洗面器への要望がやや高い → 子どもから高齢者まで患者さんの年齢層の幅広いと推測

### 歯科

Q4-1 クリニックのトイレにあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



Q4-2 クリニックの洗面化粧台にあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）

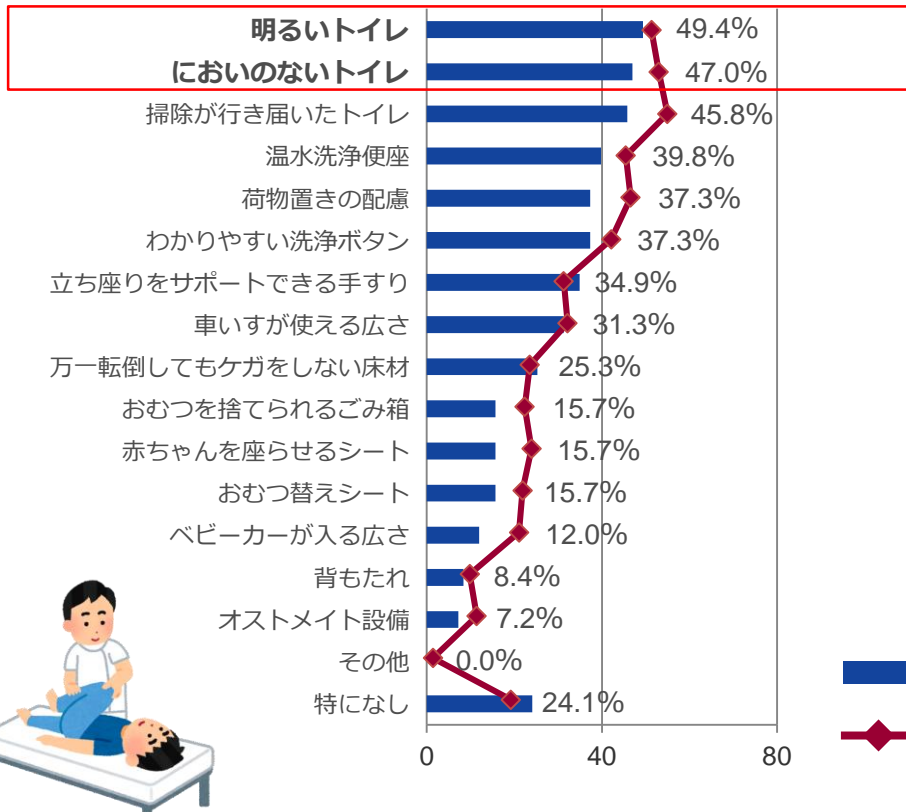


## 2-4 【診療科別】クリニックの水まわりに求められる配慮

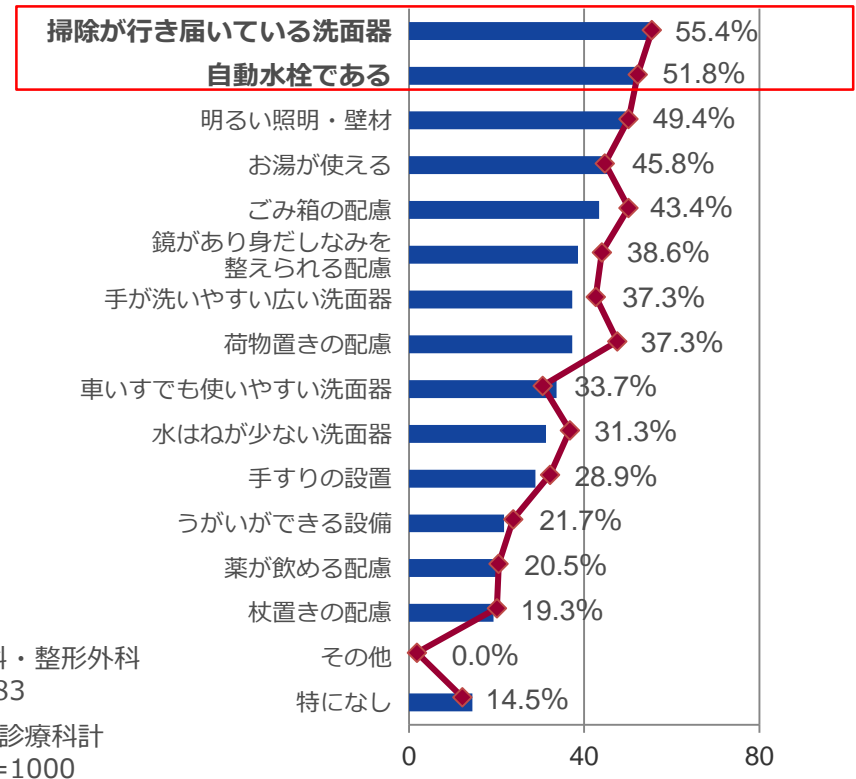
- トイレでは、明るい、においのないの要望が上位。
- 洗面化粧台では、掃除が行き届いている、自動水栓の要望が上位。
- 外科・整形外科においては全診療科計の傾向と大きな差異はない。

### 外科・整形外科

Q4-1 クリニックのトイレにあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



Q4-2 クリニックの洗面化粧台にあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）

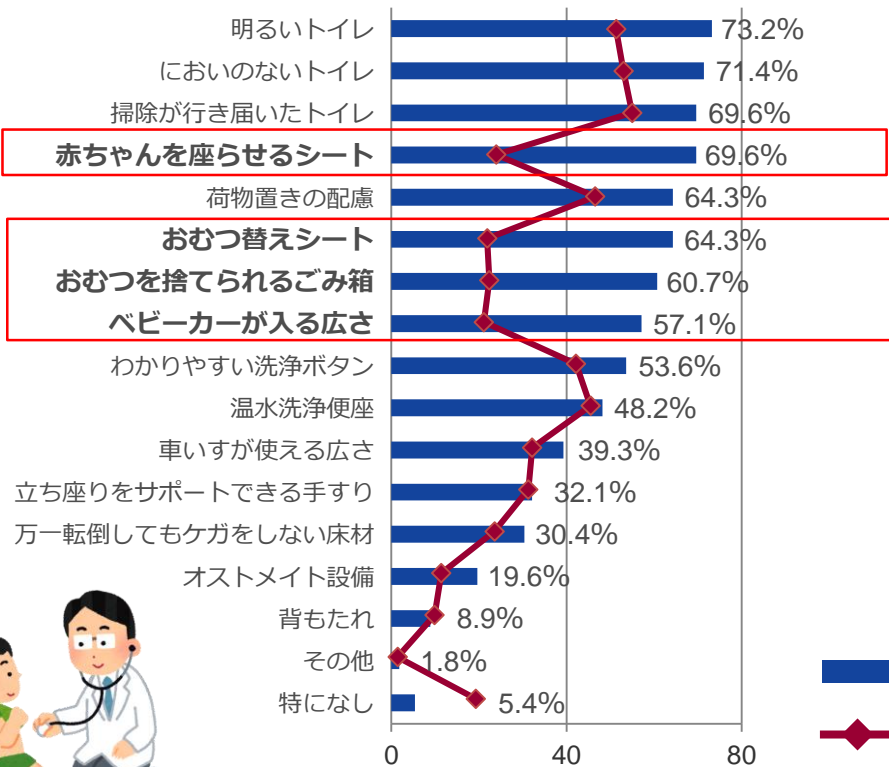


## 2-4 【診療科別】クリニックの水まわりに求められる配慮

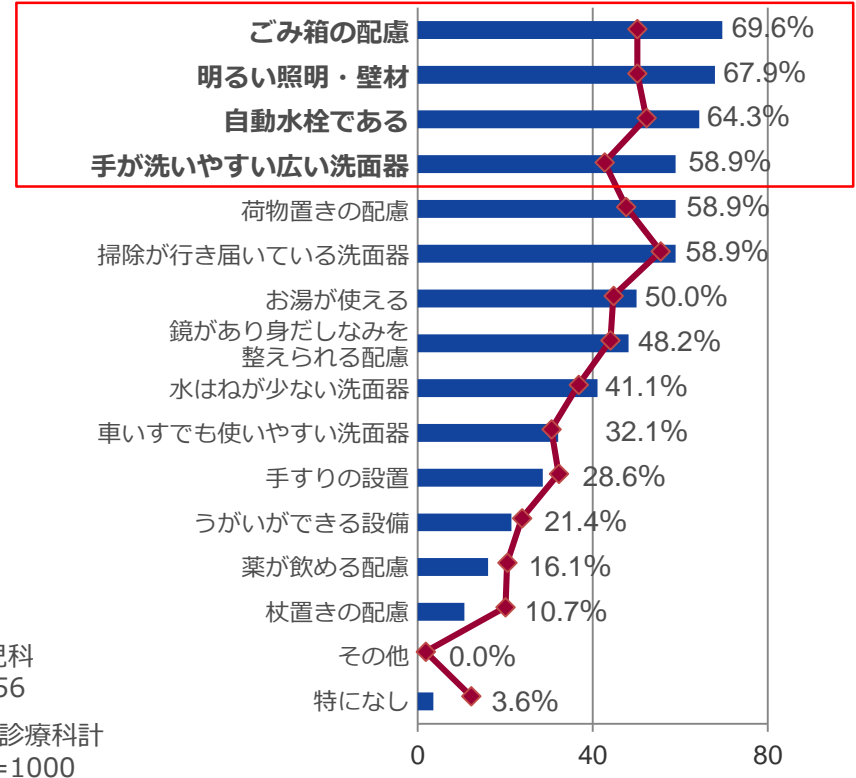
- トイレでは、赤ちゃんを座らせるシートやおむつ替えシートなど乳幼児関連設備の要望が高い。
- 洗面化粧台では、ごみ箱、明るい照明・壁材、自動水栓、手洗いしやすい洗面器、などの要望が高い。

### 小児科

Q4-1 クリニックのトイレにあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



Q4-2 クリニックの洗面化粧台にあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）

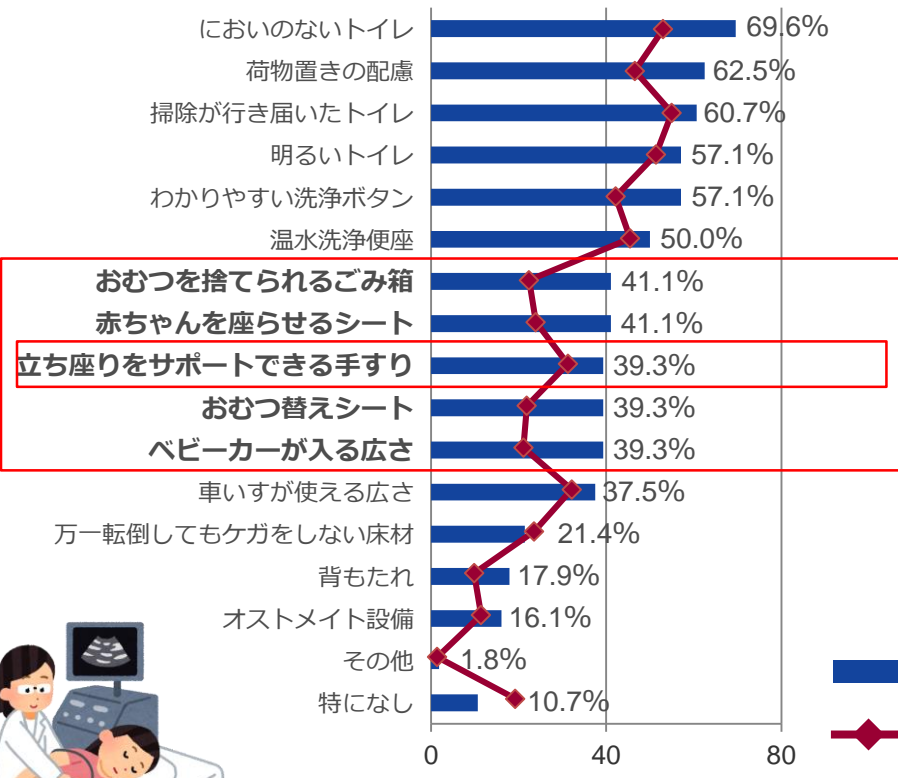


## 2-4 【診療科別】クリニックの水まわりに求められる配慮

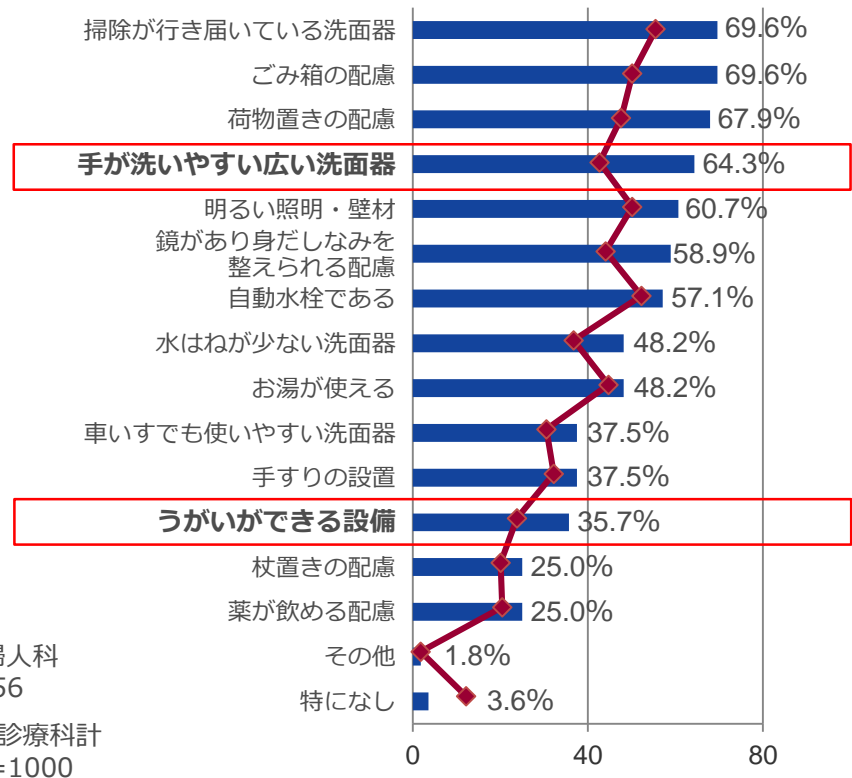
- 全診療科計に比べ、トイレでは、乳幼児に関連した設備や手すりの要望が高い。
  - 全診療科計に比べ、洗面化粧台では、手洗いやうがいのできる設備の要望が高い。
- ➔ 妊婦が自身の健康維持に気をつけていると推測

### 産婦人科

Q4-1 クリニックのトイレにあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



Q4-2 クリニックの洗面化粧台にあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）

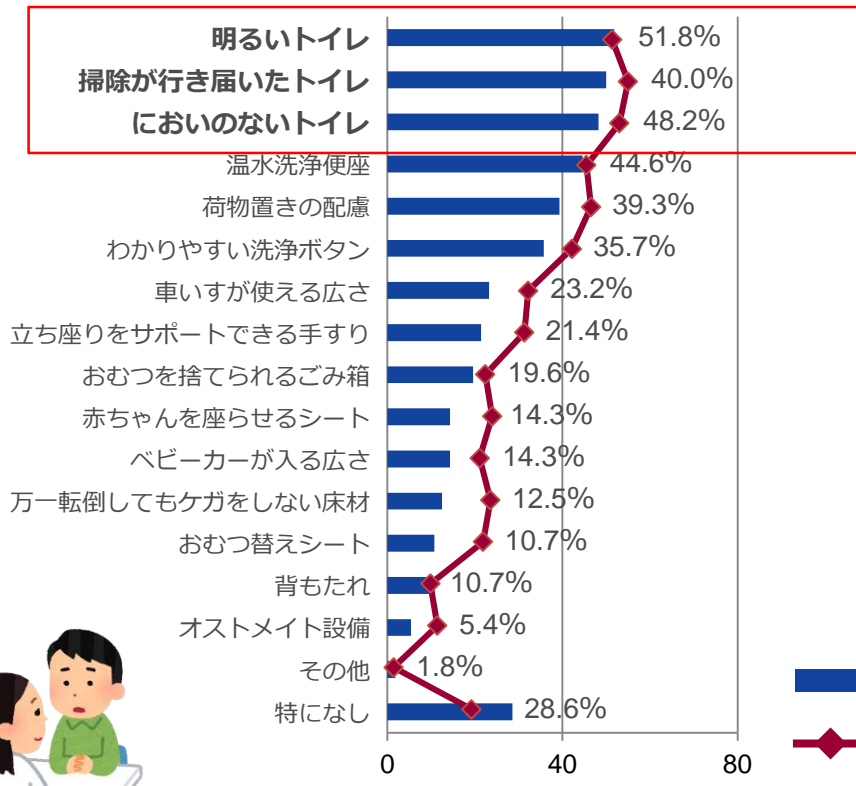


### 3-4 【診療科別】クリニックの水まわりに求められる配慮

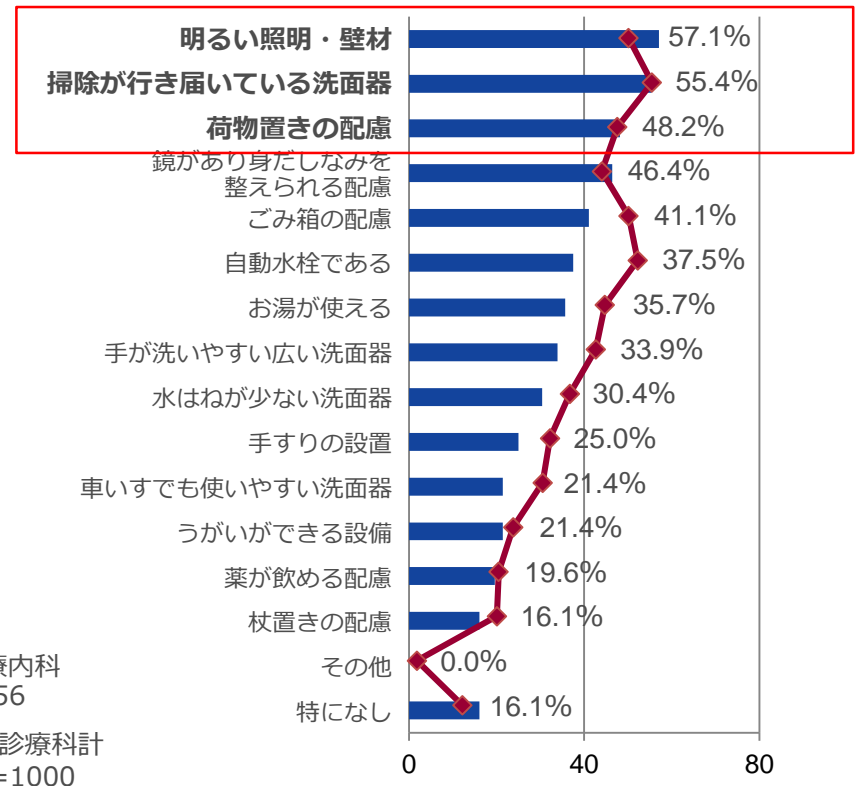
- トイレでは明るい、掃除が行き届いた、においのないトイレの要望が上位。
  - 洗面化粧台では、明るい照明・壁材、掃除が行き届いているが上位。
- 明るさや清潔への要望が高い。

#### 心療内科

Q10-1 クリニックのトイレにあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



Q10-2 クリニックの洗面化粧台にあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）

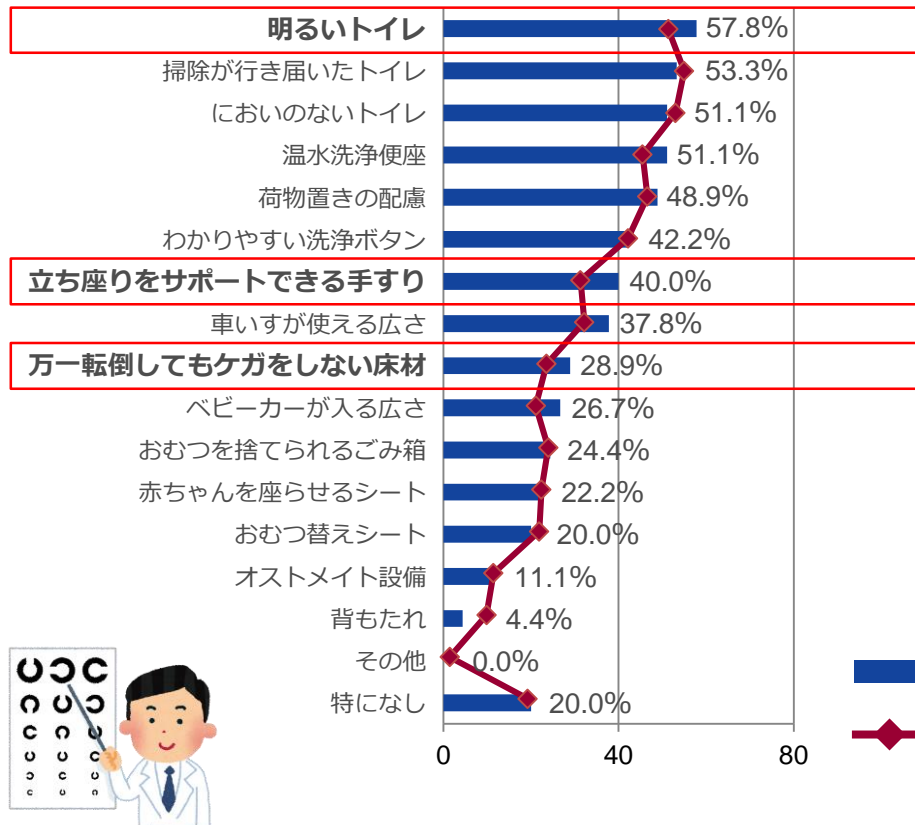


### 3-4 【診療科別】クリニックの水まわりに求められる配慮

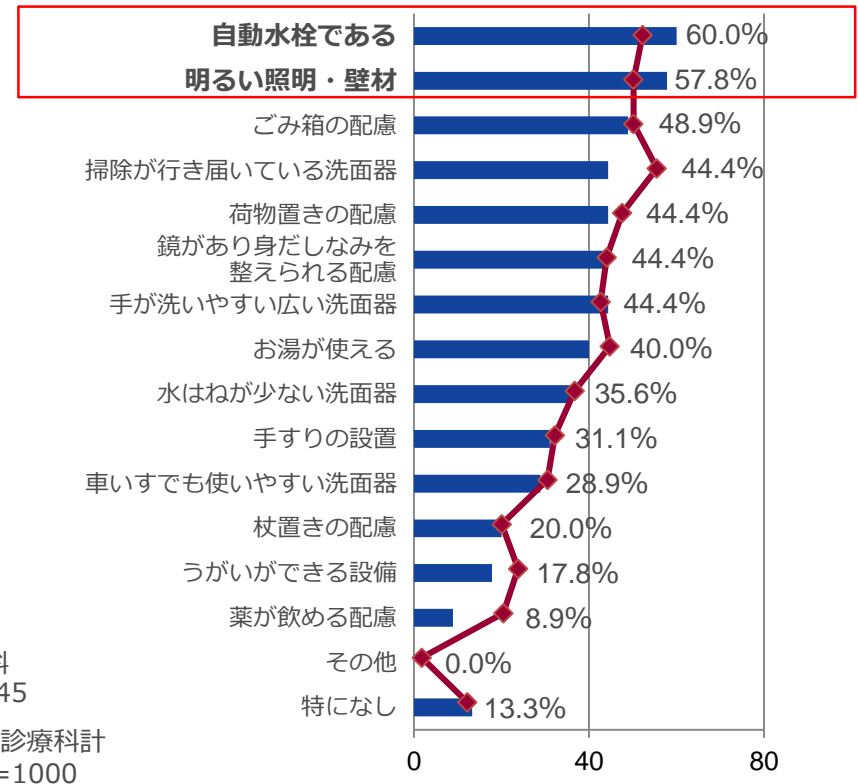
- トイレ、洗面化粧台ともに、明るさへの要望が上位。
- 全診療科計に比べ、トイレでは手すりやケガをしづらい床材など、安全に関する要望が高い。
- 洗面化粧台では自動水栓の要望が最も高い。

#### 眼科

Q4-1 クリニックのトイレにあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



Q4-2 クリニックの洗面化粧台にあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）

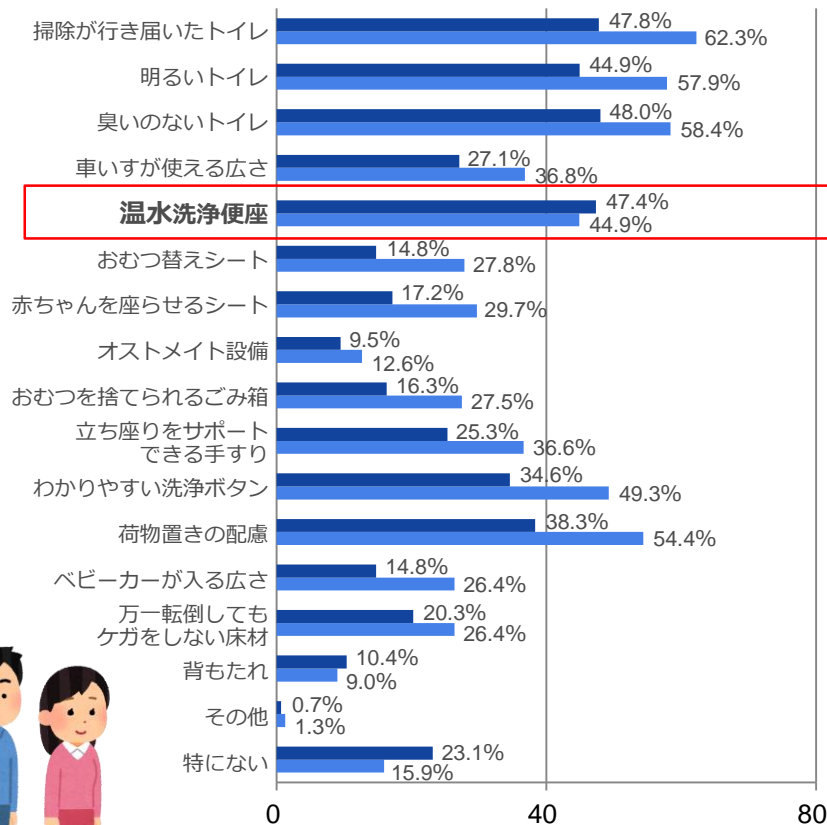




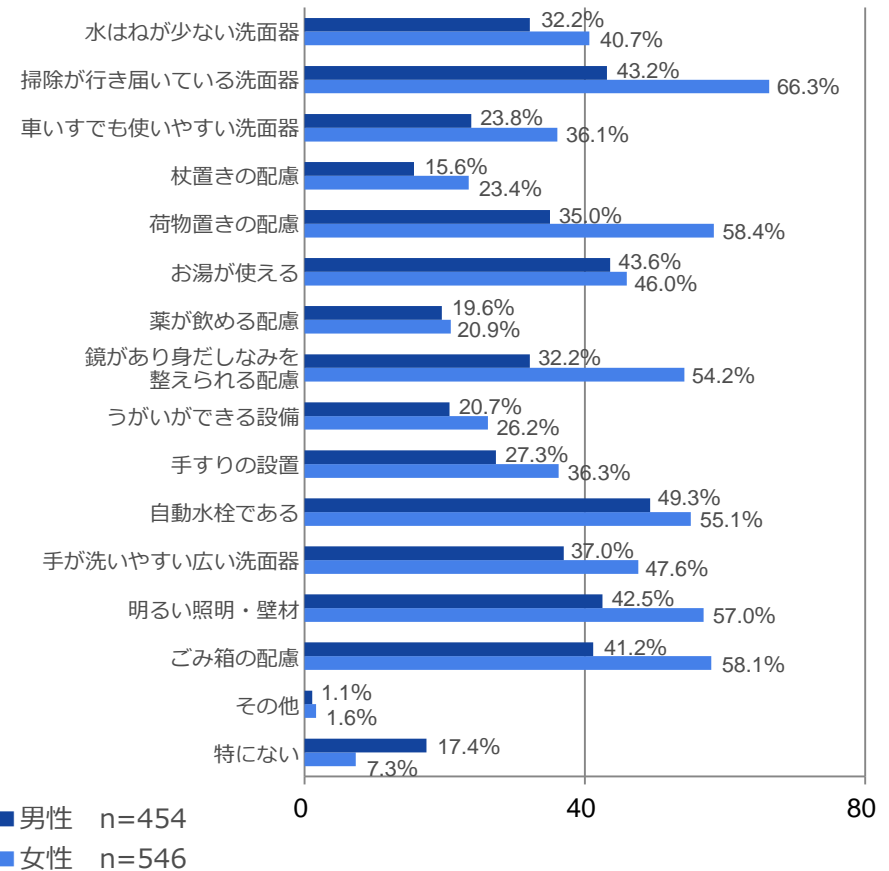
### 3-4 【男女別】クリニックの水まわりに求められる配慮

- 女性は男性と比べ、トイレや洗面化粧台への設備や配慮を求める割合が高い。
- 温水洗浄便座については男性の方が要望する割合が高い。

Q4-1 クリニックのトイレにあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



Q4-2 クリニックの洗面化粧台にあったほうがよいと思う設備（配慮）は何ですか。（複数回答）



---

## 1 調査の目的と概要

---

## 2 調査結果

2-1. 結果概要

2-2. 水まわりがクリニック選びに与える影響

2-3. クリニックの水まわりに求められる配慮

2-4. 【診療科別】 【男女別】

クリニックの水まわりに求められる配慮

---

## 3 補足資料

**男女別・年代別集計**

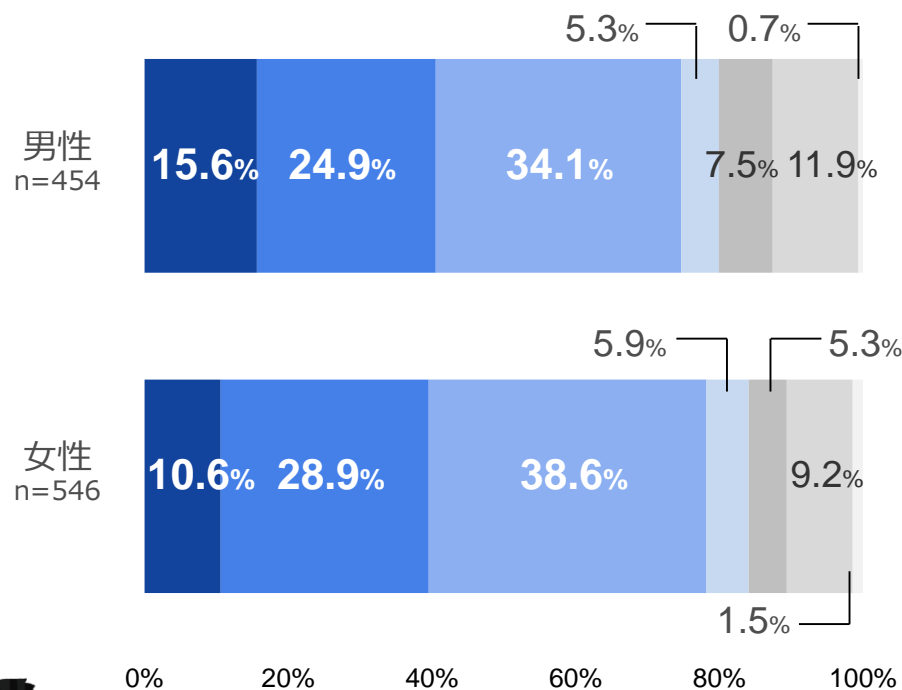
**属性情報**



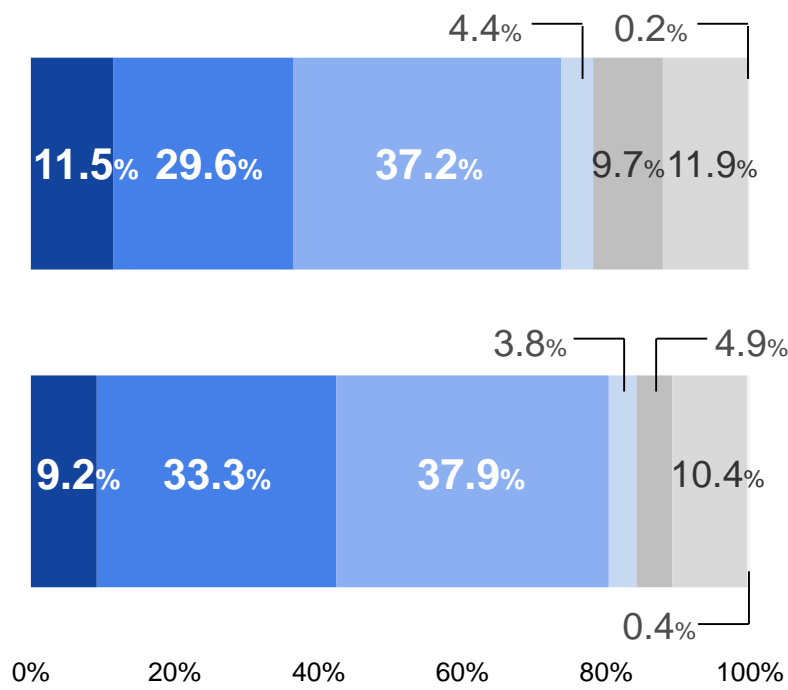
# 【男女別】水まわりがクリニック選びに与える影響

- 女性は男性に比べ、「クリニック全体が汚いと思う」「あまり患者に配慮されていないと思う」など、クリニック全体に対しマイナスイメージを持つ人の割合が高い。
- 男性は女性に比べ、水まわりが汚いと「他のクリニックに行きたくなる」の割合が高い。

Q1-1 クリニックのトイレが汚いと何を思いますか。



Q1-2 クリニックの洗面化粧台が汚いと何を思いますか。

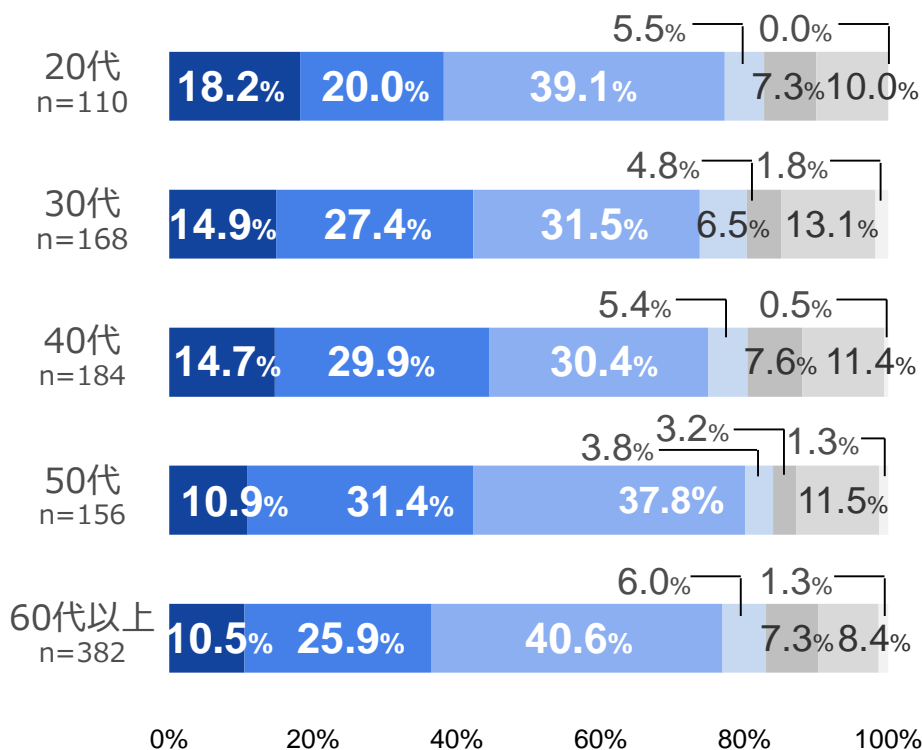


- 他のクリニックに行きたくなる
- クリニック全体が汚いと思う
- あまり患者に配慮されていないと思う
- 他の人に勧めたくない
- なんとも思わない
- 仕方ないとあきらめる
- その他

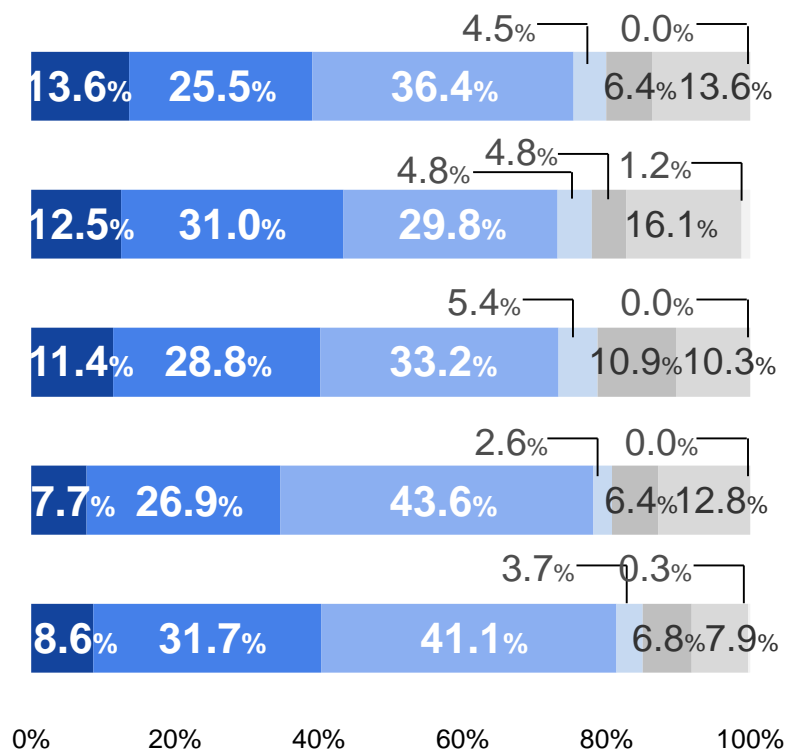
# 【年代別】水まわりがクリニック選びに与える影響

- どの年代においても、水まわりが汚いとマイナスイメージを持つ人は約80%が多い。
- 水まわりが汚いと若い世代ほど「他のクリニックに行きたくなる」と回答。

Q1-1 クリニックのトイレが汚いと何を思いますか。



Q1-2 クリニックの洗面化粧台が汚いと何を思いますか。

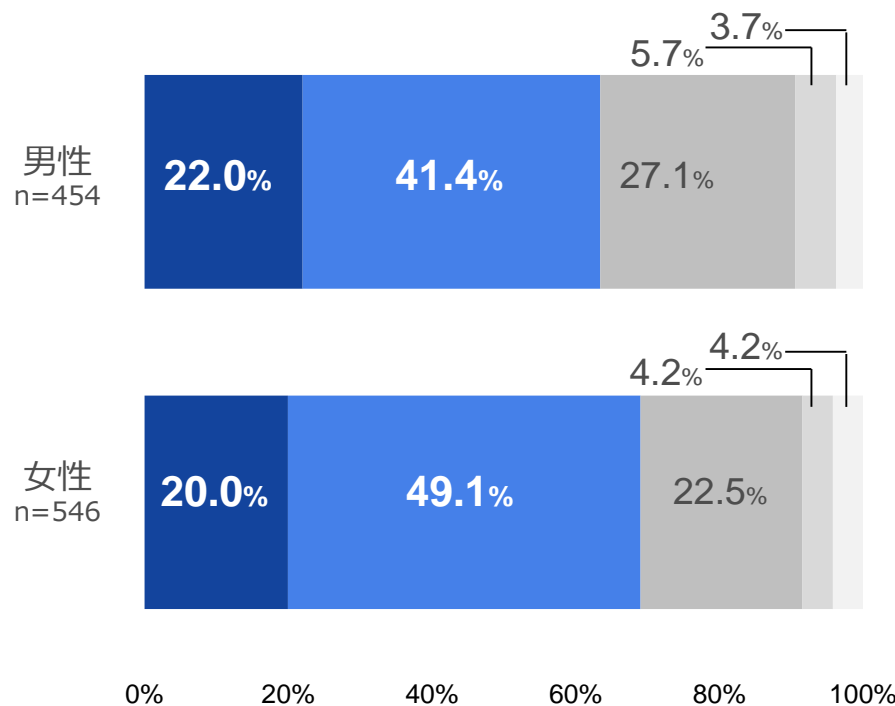


- 他のクリニックに行きたくなる
- クリニック全体が汚いと思う
- あまり患者に配慮されてないと思う
- 他の人に勧めたくない
- なんとも思わない
- 仕方ないとあきらめる
- その他

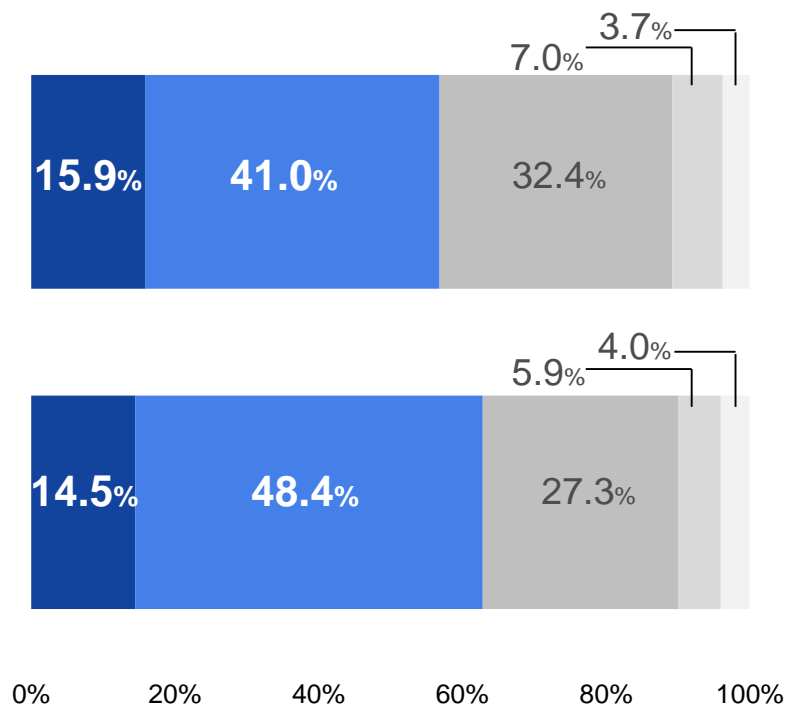
# 【男女別】水まわりがクリニック選びに与える影響

- 女性は男性に比べ、水まわりのきれいさがクリニックを選びに「とても影響する」「やや影響する」と回答した割合が高い。

Q2-1 クリニックを選ぶときに、**トイレ**のきれいさはどのくらい影響しますか。



Q2-2 クリニックを選ぶときに、**洗面化粧台**のきれいさはどのくらい影響しますか。



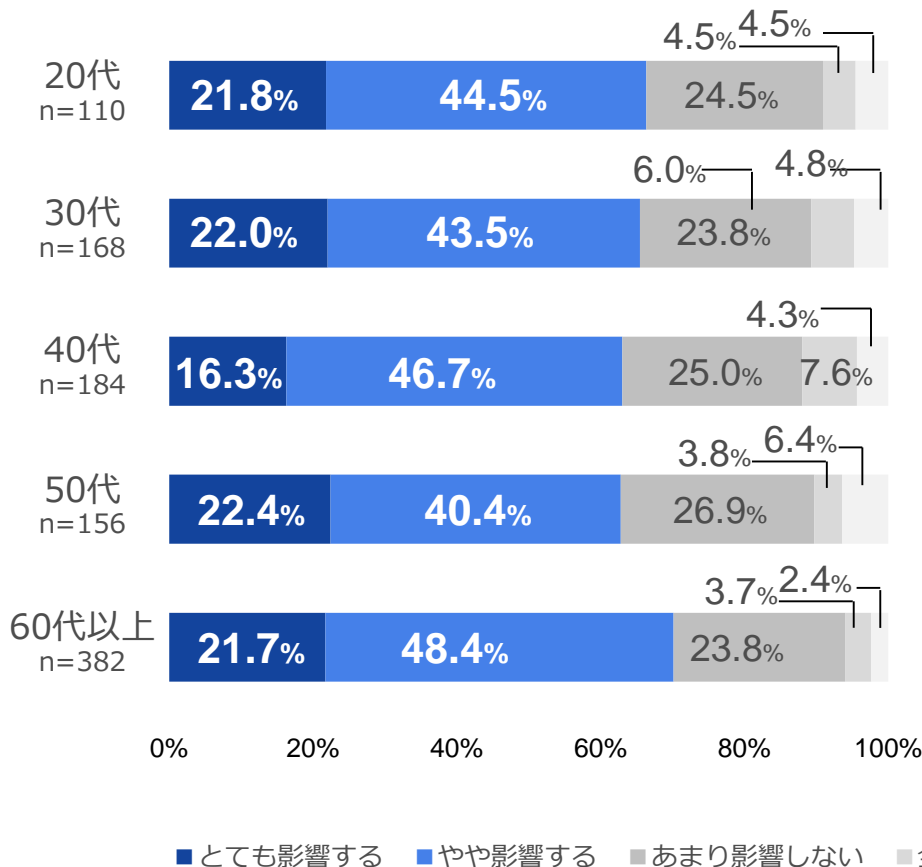
■ とても影響する ■ やや影響する ■ あまり影響しない ■ 全く影響しない ■ その他



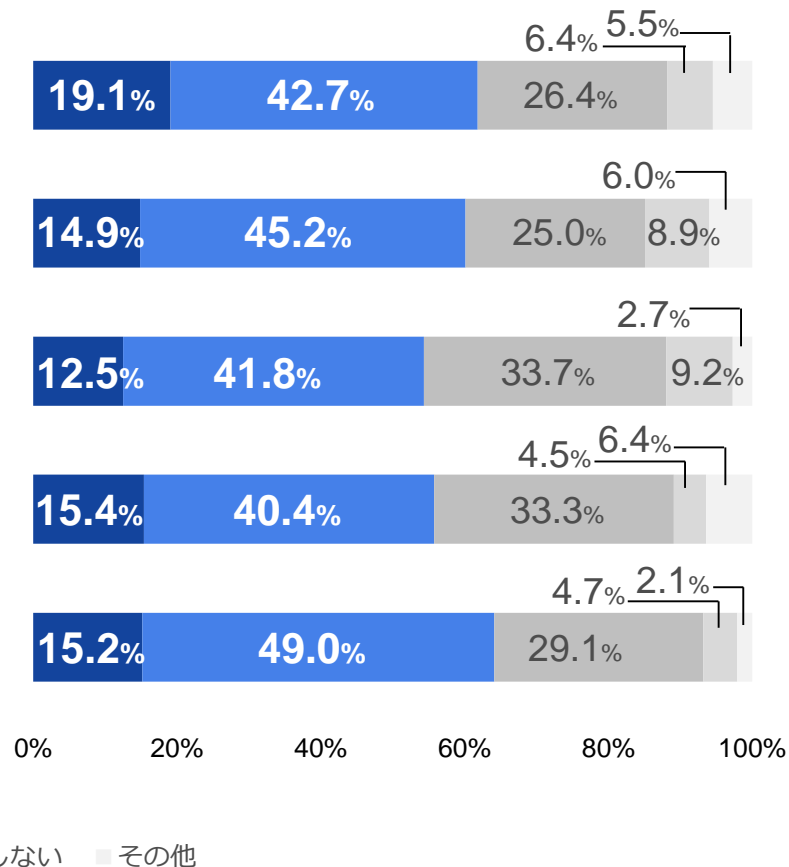
# 【年代別】水まわりがクリニック選びに与える影響

- どの年代においても、トイレのきれいさがクリニック選びに「とても影響する」「やや影響する」と回答した割合は60%以上、洗面化粧台については50%以上。
- 60代以上が最も高く、トイレについては70.1%、洗面化粧台については64.2%。

Q2-1 クリニックを選ぶときに、トイレのきれいさはどのくらい影響しますか。



Q2-2 クリニックを選ぶときに、洗面化粧台のきれいさはどのくらい影響しますか。



## 性別

男性	女性
454名	546名
45%	55%

## 年代

20代	30代	40代	50代	60代以上
110名	168名	184名	156名	382名
11%	17%	18%	16%	38%

## 診療科 ※直近1年以内に最もよく通院したクリニックの診療科

内科	歯科	外科・ 整形外科	小児科	産婦人科	心療内科	眼科	その他
457名	150名	83名	56名	56名	56名	45名	97名
46%	15%	8%	6%	6%	6%	5%	10%

n=1000

あしたを、ちがう「まいにち」に。

**TOTO**