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
概要及び結果報告書

令和8年10月

医療法人社団TLC医療会

ブレインケアクリニック

調査結果のサマリー

エニキュアを利用したことがある17名（有効回答）への調査から、主に次の傾向が分かりました。

1. 予約に使った方法は「**LINE**」が約**7**割（**70.6%**）

Webサイトは23.5%でした。

2. **76.5%**が、予約時間どおりか予約より早く診察が始まった

遅れて始まった3名も、いずれも15分以内でした。

3. 初めての受診は、平日の夜・深夜（**18**時以降）が半数を超えた（**52.9%**）

平日の日中は35.3%、土曜・日曜・祝日は5.9%でした。

4. ビデオ通話での診察が「受けやすかった」は**64.7%**、「受けにくかった」は**0**名

「やや受けにくかった」は1名（5.9%）でした。

5. よかった点の最多は「自宅から受診できる」（**52.9%**）、不便だった点の最多は「診察時間が短い・伝えきれない」（**29.4%**）

費用（システム利用料・書類代など）を挙げた人も23.5%いました。

1 調査の概要

1.1 調査の目的

エニキュアを実際に利用した方の声を集め、予約・受診・書類の受け取りなどの使い心地の実態をまとめることで、これからエニキュアの利用を検討している方が判断する際の参考となる情報を提供することを目的としています。

1.2 調査の対象

エニキュア（オンラインで心療内科・精神科の診察を受けられるサービス）で、オンライン診療・カウンセリング・書類の発行のいずれかを利用したことがある方を対象としました。

1.3 調査の方法

項目	内容
調査方法	インターネット調査（クラウドワークスのタスク形式）
回答の制限	1人1回まで
調査期間	2026年10月23日～2026年10月24日
回答数	30件（有効回答17件）

1.4 調査項目

回答者の年代・性別を確認したうえで、次の項目を調査しました（全11問）。症状や病名、治療の内容や効果はたずねていません。

1. あなたの年代を選んでください
2. 性別を選んでください
3. 最後にエニキュアを利用した時期を教えてください
4. エニキュアで利用したものをすべて選んでください（複数回答）
5. 初めて診察を受けた時間帯を教えてください
6. 予約に使った方法を教えてください

7. 予約した時間に、診察は始まりましたか？
8. 診断書などの書類を頼んだ方は、受け取るまでの日数を教えてください
9. ビデオ通話での診察は、つながりやすく受けやすかったですか？（治療の内容や効果の評価ではありません）
10. エニキュアを使ってよかった点を教えてください（自由記述・30〜300字）
11. エニキュアを使って不便だった点や、使う前に知っておきたかった点を教えてください（自由記述・30〜300字）

1.5 回答の扱い

- 回答30件のうち、AIで作成したとみられる13件は集計から除き、残りの17件を有効回答として集計しました。除いたのは、同じ型の定型文で書かれた回答、ほかの回答と同じ話題を同じ順番で並べた回答、文の組み立てが不自然な回答です。
- 短い回答でも、本人の体験と分かるもの（「特にありません」など）は有効回答に含めています。
- 設問8で書類を受け取ったと答えた9名のうち4名は、設問4で「診断書の発行」「傷病手当金などの申請書類の作成」を選んでいませんでした。診断書以外の書類を指している可能性もあるため、設問8は回答どおりに集計し、設問4との組み合わせを5.1に載せています。
- 自由記述のうち、治療の効果に触れた1件は、医療広告の決まりに沿って本報告書の抜粋には掲載していません（テーマ別の集計には含めています）。
- 自由記述の抜粋は、誤字も含めて原文のまま掲載しています。

1.6 集計・解釈にあたっての注意

- 割合は有効回答17名を分母とし、小数第2位を四捨五入しています。そのため、合計が100%にならない場合があります。
- 複数回答の設問と、自由記述のテーマ（1つの回答が複数のテーマに入ることがあります）は、割合の合計が100%を超えます。
- 回答はすべて回答者本人の申告によるもので、エニキュアの公式な数値ではありません。
- 回答者が17名と少ないため、結果は傾向の参考としてご覧ください。年代別などの組み合わせは、さらに人数が少なくなります。

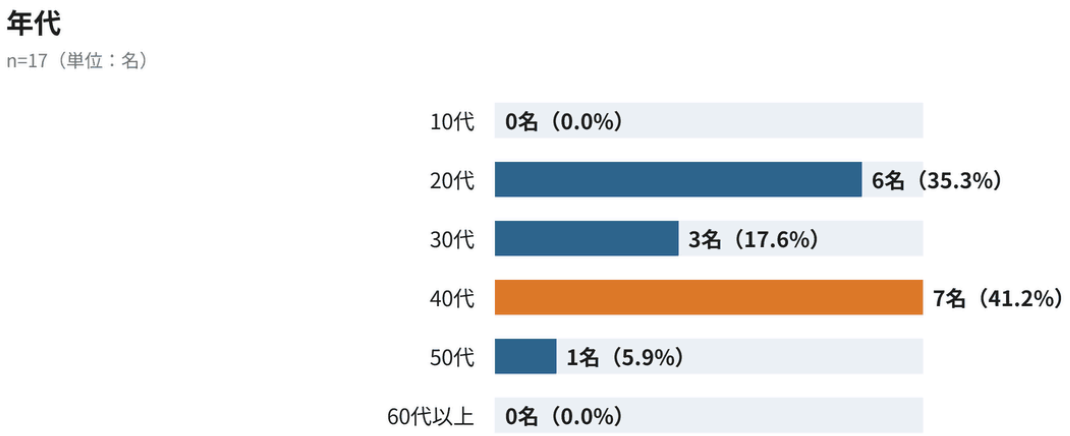
1.7 調査結果の活用

ブレインケアクリニックのコラム（Webメディア）で、エニキュアの口コミ・評判を紹介する記事の資料として活用します。

2 回答者の属性

2.1 年代

回答者17名の年代は、40代（41.2%）と20代（35.3%）が多く、この2つで全体の約4分の3を占めました。



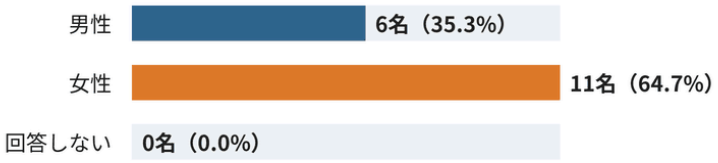
回答	人数	割合
10代	0名	0.0%
20代	6名	35.3%
30代	3名	17.6%
40代	7名	41.2%
50代	1名	5.9%
60代以上	0名	0.0%

2.2 性別

女性が64.7%、男性が35.3%でした。

性別

n=17（単位：名）



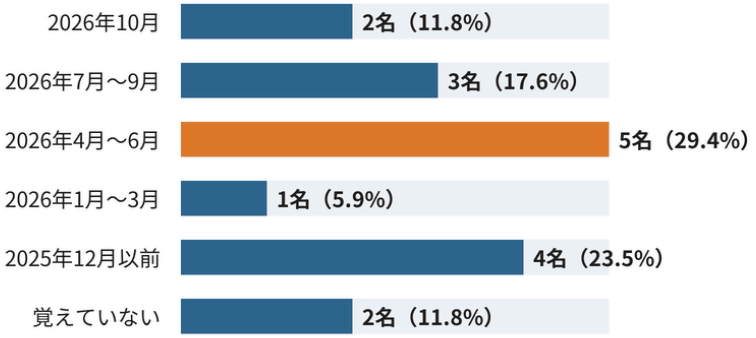
回答	人数	割合
男性	6名	35.3%
女性	11名	64.7%
回答しない	0名	0.0%

2.3　最後にエニキュアを利用した時期

2026年に利用した人が11名でした。一方で、2025年12月以前の利用が4名、覚えていない人が2名おり、料金や体制が今と違う時期の回答も含まれます。

最後にエニキュアを利用した時期

n=17（単位：名）



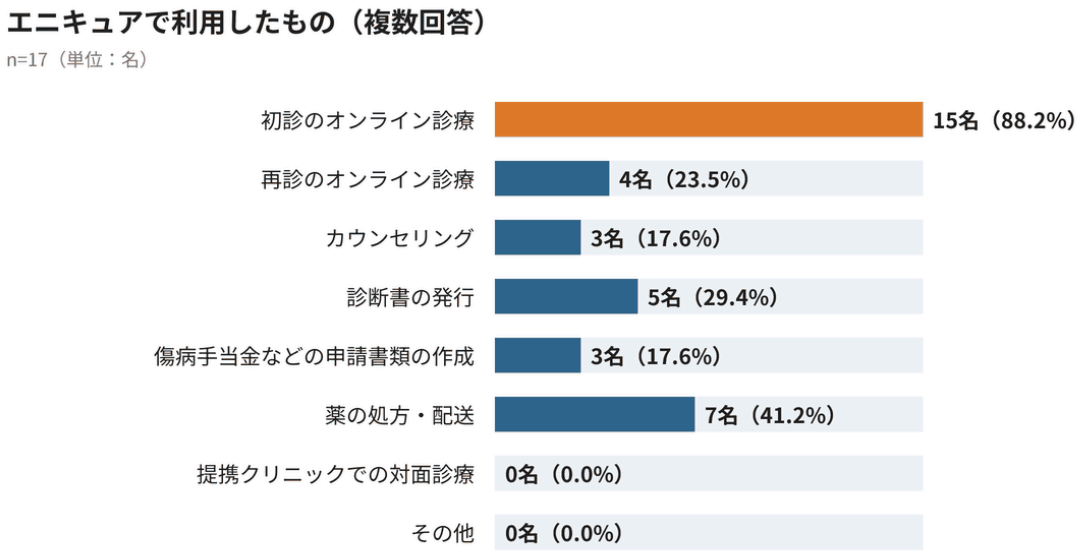
回答	人数	割合
2026年10月	2名	11.8%
2026年7月〜9月	3名	17.6%

回答	人数	割合
2026年4月〜6月	5名	29.4%
2026年1月〜3月	1名	5.9%
2025年12月以前	4名	23.5%
覚えていない	2名	11.8%

3 エニキュアで利用したもの

3.1 利用したもの（複数回答）

初診のオンライン診療が88.2%で最も多く、薬の処方・配送（41.2%）、診断書の発行（29.4%）が続きました。診断書の発行か傷病手当金などの申請書類の作成を選んだ人は5名で、書類を目的に利用した人も一定数いました。

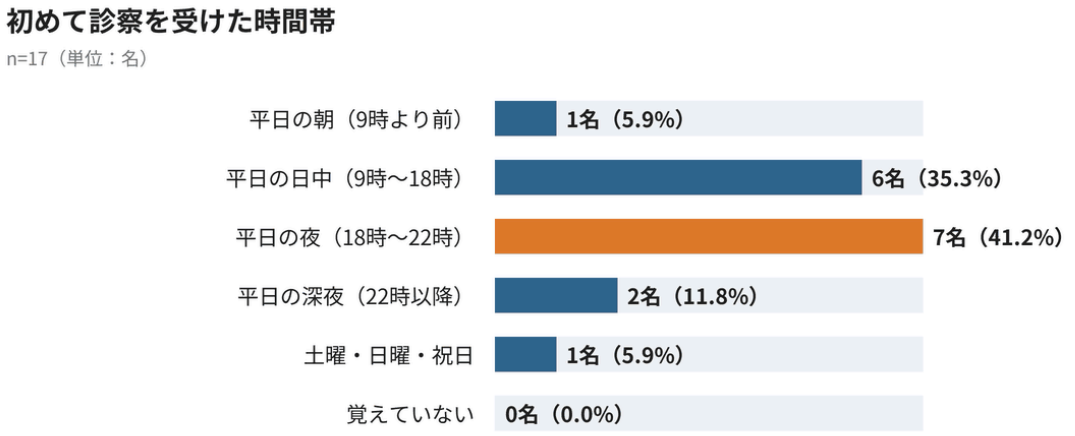


回答	人数	割合
初診のオンライン診療	15名	88.2%
再診のオンライン診療	4名	23.5%
カウンセリング	3名	17.6%
診断書の発行	5名	29.4%
傷病手当金などの申請書類の作成	3名	17.6%
薬の処方・配送	7名	41.2%
提携クリニックでの対面診療	0名	0.0%
その他	0名	0.0%

4 予約と診察

4.1 初めて診察を受けた時間帯

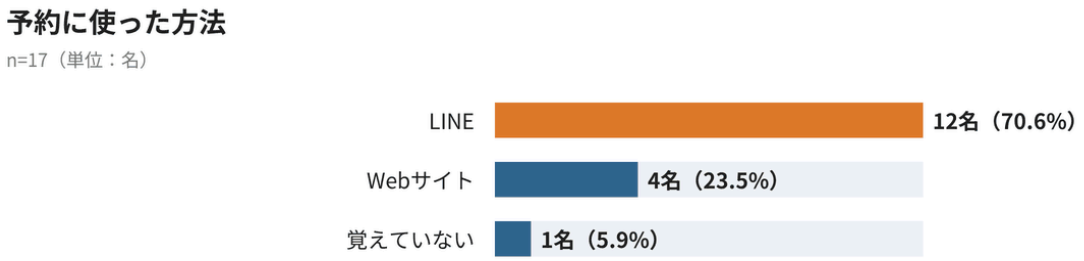
平日の夜（18時～22時）が41.2%で最も多く、平日の深夜（22時以降）を合わせると52.9%が18時以降に初めての診察を受けていました。
エニキュアは朝8時から24時まで、土日祝日も診察しているため、仕事や学校のあとに受診する使い方が多いと考えられます。



回答	人数	割合
平日の朝（9時より前）	1名	5.9%
平日の日中（9時～18時）	6名	35.3%
平日の夜（18時～22時）	7名	41.2%
平日の深夜（22時以降）	2名	11.8%
土曜・日曜・祝日	1名	5.9%
覚えていない	0名	0.0%

4.2 予約に使った方法

LINEが70.6%、Webサイトが23.5%でした。自由記述でも、LINEで予約できる手軽さを挙げる回答がありました。



回答	人数	割合
LINE	12名	70.6%
Webサイト	4名	23.5%
覚えていない	1名	5.9%

▼年代別の予約方法

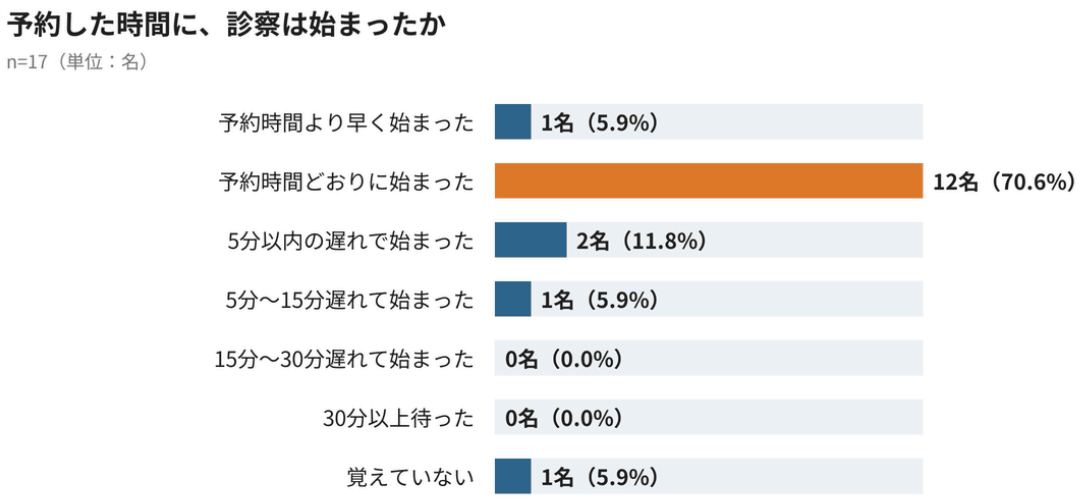
年代ごとの人数が少ないため、傾向の参考としてご覧ください（カッコ内は人数）。

年代（回答者数）	**LINE**	**Webサイト**	覚えていない
20代（6名）	4名	1名	1名
30代（3名）	1名	2名	0名
40代（7名）	6名	1名	0名
50代（1名）	1名	0名	0名

4.3　予約した時間に、診察は始まったか

予約時間どおりに始まった人が70.6%で、予約より早く始まった人を合わせると76.5%でした。

遅れて始まった3名は、5分以内が2名、5分～15分が1名で、15分を超えて待った人はいませんでした。



回答	人数	割合
予約時間より早く始まった	1名	5.9%
予約時間どおりに始まった	12名	70.6%
5分以内の遅れで始まった	2名	11.8%
5分～15分遅れて始まった	1名	5.9%
15分～30分遅れて始まった	0名	0.0%
30分以上待った	0名	0.0%
覚えていない	1名	5.9%

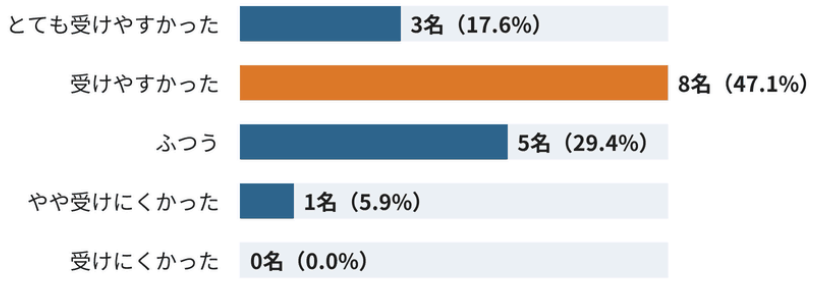
4.4 ビデオ通話での診察の受けやすさ

「とても受けやすかった」「受けやすかった」を合わせて64.7%でした。「受けにくかった」は0名、「やや受けにくかった」は1名でした。

なお、この設問はつながりやすさや操作のしやすさをたずねたもので、治療の内容や効果の評価ではありません。

ビデオ通話での診察の受けやすさ

n=17（単位：名）

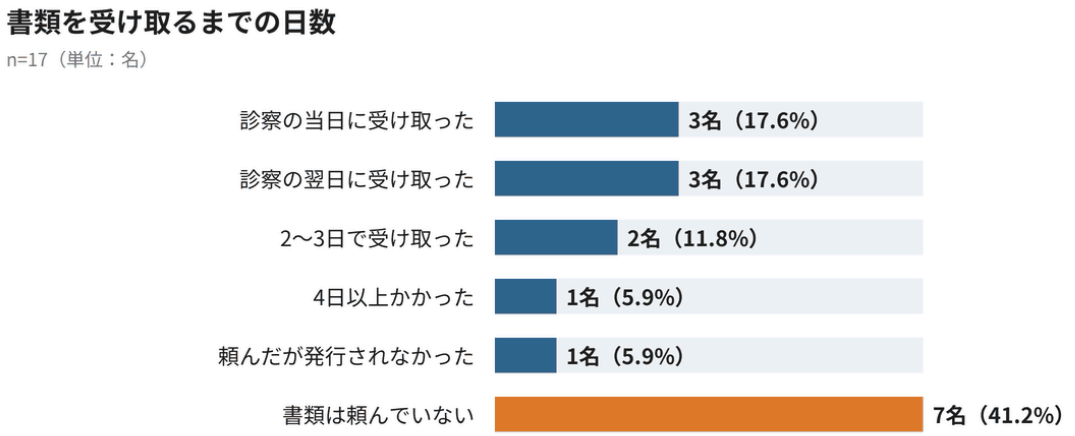


回答	人数	割合
とても受けやすかった	3名	17.6%
受けやすかった	8名	47.1%
ふつう	5名	29.4%
やや受けにくかった	1名	5.9%
受けにくかった	0名	0.0%

5 診断書などの書類

5.1 書類を受け取るまでの日数

書類を頼んだ人は10名で、そのうち診察の当日か翌日に受け取った人は6名でした。2〜3日が2名、4日以上が1名で、頼んだが発行されなかった人も1名いました。



回答	人数	割合（17名中）	割合（頼んだ10名中）
診察の当日に受け取った	3名	17.6%	30.0%
診察の翌日に受け取った	3名	17.6%	30.0%
2〜3日で受け取った	2名	11.8%	20.0%
4日以上かかった	1名	5.9%	10.0%
頼んだが発行されなかった	1名	5.9%	10.0%
書類は頼んでいない	7名	41.2%	−

▼設問4で診断書・申請書類を選んだ人の受け取りまでの日数

設問4で「診断書の発行」か「傷病手当金などの申請書類の作成」を選んだ5名に絞ると、次のとおりでした。当日か翌日に受け取った人は2名で、2日以上かかった人のほうが多くなりました。

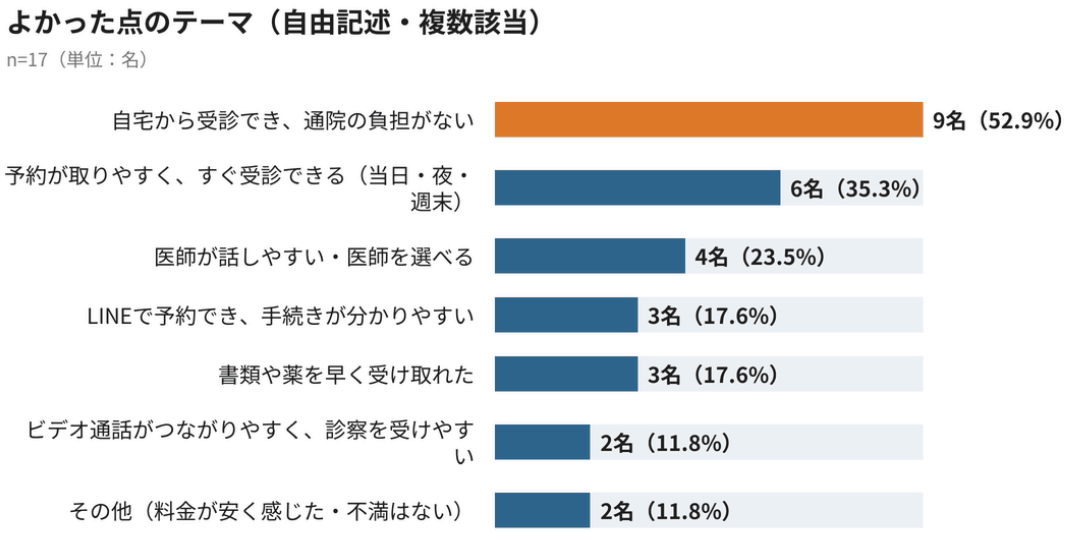
回答	人数
診察の当日に受け取った	1名
診察の翌日に受け取った	1名
2〜3日で受け取った	2名
4日以上かかった	1名
頼んだが発行されなかった	0名

自由記述では、PDFでの発行で印刷の手間がある、原本の郵送に2日かかった、傷病手当金の書類は即日ではなかった、という回答がありました。急いで提出したい書類があるときは、日数に余裕を持って頼むほうがよいといえます。

6　エニキュアを使ってよかった点（自由記述）

6.1　回答のテーマ

回答に含まれる内容からテーマを分類しました（1つの回答が複数のテーマに入る場合があります）。
「自宅から受診でき、通院の負担がない」が52.9%で最も多く、「予約が取りやすく、すぐ受診できる」（35.3%）、「医師が話しやすい・医師を選べる」（23.5%）が続きました。
外出がつらいときや忙しいときでも受診できること、近くの心療内科より早く予約が取れることが評価されていました。



テーマ	人数	割合
自宅から受診でき、通院の負担がない	9名	52.9%
予約が取りやすく、すぐ受診できる（当日・夜・週末）	6名	35.3%
医師が話しやすい・医師を選べる	4名	23.5%
LINEで予約でき、手続きが分かりやすい	3名	17.6%
書類や薬を早く受け取れた	3名	17.6%

テーマ	人数	割合
ビデオ通話がつながりやすく、診察を受けやすい	2名	11.8%
その他（料金が安く感じた・不満はない）	2名	11.8%

6.2 テーマ別の回答（抜粋）

各テーマから代表的な回答を抜粋しました。原文のまま掲載しています（カッコ内は年代・性別）。

▼自宅から受診でき、通院の負担がない

- 自宅やオフィスからスマートフォン等で受診できるため、外出や電車移動がしんどいときや、忙しい合間でも無理なく利用できることです。（20代・男性）
- エニキュアは自宅からオンラインで診察を受けられるため、通院の負担がなく、周囲の目を気にせず相談できる点が良かったです。（20代・女性）
- 外出や移動の手間が無いので、忙しい時でも診察を受ける事が出来ました。（30代・女性）
- オンラインで完結するので、対面で病院に行くというよりハードルが低くてよかった。（20代・女性）
- 外に出るのが辛かったので、自宅で診察を受けられる点がとてもありがたかった。（20代・女性）
- どうしても受診に行けないときに、すぐオンラインで診察をしてもらえてとても助かった。、（40代・女性）
- わざわざ通院する必要が無いため、薬や診断書を受け取る為に利用するのは良いと感じました。（40代・男性）

▼予約が取りやすく、すぐ受診できる（当日・夜・週末）

- 自宅近くの心療内科は予約が1ヶ月先しか取れないと言われたため、エニキュアで受診しました。
  医師の人数が多く、最短当日に診察受けれたことがよかったです。
  直接だと言いにくいことも、ビデオ通話だと話しやすかったです。（20代・女性）
- 予約が取りやすく当日の20分くらい後での予約でも大丈夫なところが使いやすいです。
  診断書の発行の時にはその日のうちにすぐ発行してくださったので、その後の行動も早くできました。（40代・女性）

▼医師が話しやすい・医師を選べる

- 週末の夜間であってもスムーズに予約を取れたので、ライフスタイルにも合わせやすくて自身のタイミングで診察を受けられたのは大変良かったです。また、様々な医師の方がおられましたが、相性が良いと感じる方を選択でき担当をしてもらえたので、継続的にも利用しやすくて安心感が湧きました。（40代・男性）
- 比較的空いている時間が多かったこともあり、予約は取りやすいと感じました。医師との会話もしやすく診察は受けやすいと思います。（30代・男性）

▼**LINE**で予約でき、手続きが分かりやすい

- LINEから予約できるので、手続きがわかりやすいところがよかったです。自分の都合に合わせて予約時間を選べて、病院まで出かけなくても自宅で診察を受けられるのは便利だと思いました。（40代・女性）

▼書類や薬を早く受け取れた

- いつも服用している薬が切れてしまったのでエニキュアを受診したのですが、処方していただいた薬が早く届いたことが良かった点です。（50代・女性）
- 普段使っているLINEから簡単に予約を取れるので、仕事が終わって自宅にいてもすぐに予約して診察を受けられるのが良かったです。またビデオ通話も接続がスムーズで操作に迷うこともなかったです。それと予約時間通りに診察が始まって、休職などに必要な診断書や傷病手当金の申請書類の手続きも迅速でした。2日ほどで手元に届いたためとても助かりました。病院の待合室で待つのは嫌でしたので、オンライン診療を利用できてストレスがない点も良かったです。（40代・男性）

▼ビデオ通話がつながりやすく、診察を受けやすい

- LINEで簡単に予約が取れました。
  料金もお安く感じました。
  オンラインで診察も受けやすく満足しました。（40代・女性）

▼その他（料金が安く感じた・不満はない）

- 全てにおいて不満はありませんでした。（30代・女性）

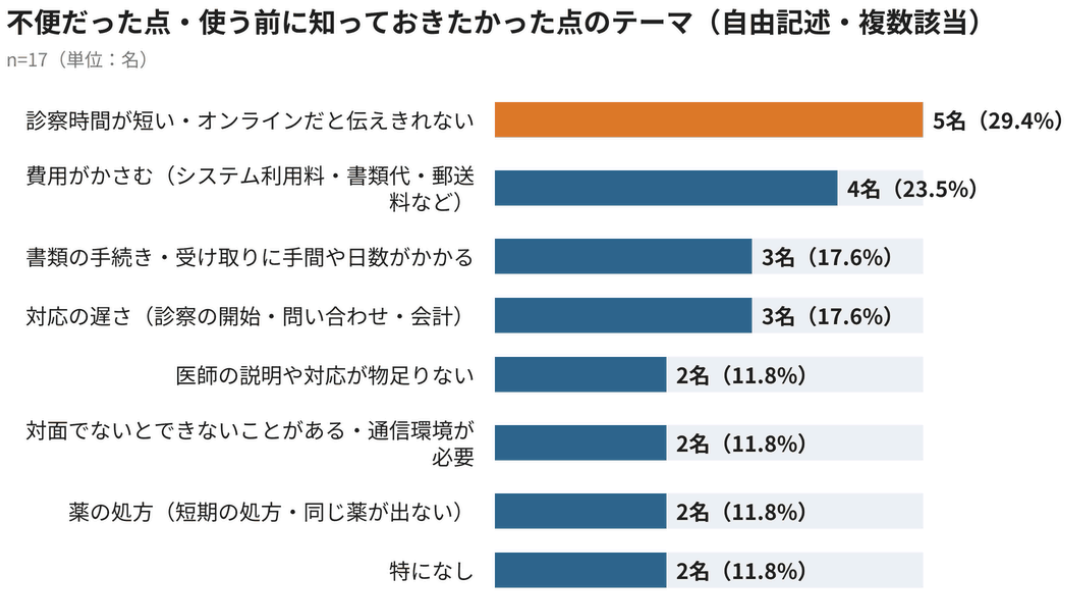
7　不便だった点・使う前に知っておきたかった点（自由記述）

7.1　回答のテーマ

回答に含まれる内容からテーマを分類しました（1つの回答が複数のテーマに入る場合があります）。

「診察時間が短い・オンラインだと伝えきれない」が29.4%で最も多く、「費用がかさむ」（23.5%）、「書類の手続き・受け取りに手間や日数がかかる」（17.6%）が続きました。

費用では、健康保険の対象にならないシステム利用料や、書類の発行手数料・郵送料を含めると、思ったより高くなったという声が目立ちました。



テーマ	人数	割合
診察時間が短い・オンラインだと伝えきれない	5名	29.4%
費用がかさむ（システム利用料・書類代・郵送料など）	4名	23.5%
書類の手続き・受け取りに手間や日数がかかる	3名	17.6%
対応の遅さ（診察の開始・問い合わ	3名	17.6%

テーマ	人数	割合
せ・会計）		
医師の説明や対応が物足りない	2名	11.8%
対面でないとできないことがある・通信環境が必要	2名	11.8%
薬の処方（短期の処方・同じ薬が出ない）	2名	11.8%
特になし	2名	11.8%

7.2 テーマ別の回答（抜粋）

各テーマから代表的な回答を抜粋しました。原文のまま掲載しています（カッコ内は年代・性別）。

▼診察時間が短い・オンラインだと伝えきれない

- 診察は20分かからない程度で非常にお手軽だった反面、時間が短い分しっかりと内心的な部分を伝えられないのは不便でした。（40代・男性）
- オンラインなので若干もどかしい感じはある、診察時間か思ったより短かった（40代・女性）
- オンライン診療のため、医師に症状や気持ちを細かく伝えるのが難しいと感じました。対面診療と比べて診察に限界がある点も気になりました。（20代・女性）
- 初診のオンライン検診だからこそ、具体的にほしい回答が得られなかった（20代・女性）
- オンラインでの診察になるので、対面での診察より緊張してしまい、伝えたいことを伝えきるのに精神的な苦労が少しだけあった。（20代・男性）

▼費用がかさむ（システム利用料・書類代・郵送料など）

- 不便だったことは、診察料とは別に支払うお金があったことです。それがシステム利用料だったり書類の発行手数料、郵送料もかかるため、思ったよりも費用はかさみました。また、書類の原本は即日手に入るわけではなく郵送で2日かかったので少し時間がかかったのでそこは不便さを感じました。（40代・男性）
- 診察代金の他に、診断書や書類発行の手続きが面倒なところです。

基本的にPDFでの書類の発行で、提出するために印刷をしたりの手間と、傷病手当の書類は発行自体が即日ではなく遅いです。
通常の診察の時も、会計が確定するのが他のアプリに比べて遅く、その後の薬の受け取りのための予約等がすぐに出来ません。
システム利用料金や書類発行の実費など、対面で診察を受けるよりも2倍近い出費になります。（40代・女性）

▼書類の手続き・受け取りに手間や日数がかかる

- 診断書に記入ミスがあった時、カスタマーセンターを通して医師に修正のお願いしなければならないのが面倒だった。（20代・女性）

▼対応の遅さ（診察の開始・問い合わせ・会計）

- 予約していた時間よりも少し遅く診察が始まったのでそこは不満があります。（40代・女性）
- 医師の対応が機械的で、寄り添って頂けませんでした。また問い合わせへの対応が遅い事がありました。（30代・女性）

▼医師の説明や対応が物足りない

- 対面よりは先生の説明は味気ない感じはして寂しい感じはしました。（40代・男性）

▼対面でないとできないことがある・通信環境が必要

- オンラインでのやりとりのため、医師が直接体に触れて診察したり、血液検査や脳波検査を行ったりすることができないことです。（20代・男性）
- オンラインなので通信環境を整えておく必要があり、対面で直接相談したい人は少し物足りなく感じるかもしれません。（40代・女性）

▼薬の処方（短期の処方・同じ薬が出ない）

- オンライン診療ということで料金が思っていたよりも高かったことと、切らしていた同じ薬は処方してもらえなかったことが不便でした。（50代・女性）
- 初診費用が想定以上に高くて負担に感じました。薬も長期的な処方ではなく、とりあえず短期の処方になっていたので、どれくらいまでの期間なら処方できるのかは事前に知りたかったです。（30代・男性）

▼特になし

- 少し前なので特に覚えていない。大きな不満は特になかったと思う。（20代・女性）

8 まとめと考察

8.1 まとめ

- よかった点では、自宅から受診できること（52.9%）と、予約の取りやすさ（35.3%）を挙げる回答が多くありました。予約はLINEが70.6%、初めての受診は18時以降が52.9%で、仕事などのあとにスマートフォンで予約・受診する使い方が中心でした。
- 診察の開始は、76.5%が予約時間どおりか予約より早く、遅れた人も15分以内でした。ビデオ通話を「受けにくかった」と答えた人はいませんでした。
- 不便だった点では、診察時間の短さやオンラインで伝えきれないこと（29.4%）と、システム利用料などを含めた費用（23.5%）が多く挙がりました。
- 書類は、当日か翌日に受け取った人がいる一方で、診断書・申請書類を利用した5名では2日以上かかった人のほうが多く、原本の郵送や傷病手当金の書類には日数がかかったという回答もありました。

8.2 これから利用する方への示唆

① 費用は、システム利用料・書類代・配送料を含めて見積もる
診察料のほかにかかるお金で、思ったより高くなったという回答が4名ありました。受診前に、公式サイトで合計の目安を確認しておくと想定外の出費を防げます。
② 伝えたいことは、受診前にメモにまとめておく
診察時間が短い、オンラインだと伝えきれないという回答が5名ありました。話したいことを書き出しておくと、短い時間でも伝えやすくなります。
③ 書類は、提出したい日から逆算して頼む
当日や翌日に受け取った人がいる一方、原本の郵送に2日、4日以上かかった人もいました。期限がある書類は、日数に余裕を持って頼むのがおすすめです。
④ 薬の処方日数や、いつもの薬が出るかを先に確認する
短い日数の処方だった、同じ薬を出してもらえなかったという回答が2名ありました。オンラインの初診では処方できる薬や日数が限られることがあるため、受診のときに医師に確認しましょう。

8.3 調査の限界

- 有効回答は17名と少なく、エニキュアの利用者全体の傾向を表しているとは限りません。
- 回答者はクラウドワークスの登録者に限られるため、利用者全体とは年代や利用のしかたが異なる可能性があります。
- 最後の利用が2025年12月以前の人が4名、覚えていない人が2名おり、現在の料金・診療の体制と異なる時期の回答が含まれます。
- 回答はすべて本人の申告で、予約から受診までの時間や書類の日数は記憶に基づいています。設問8は設問4と食い違う回答もあり、参考値です。
- 症状や病名、治療の内容や効果はたずねていないため、診療の質や効果についてはこの調査からは分かりません。
- AIで作成したとみられる回答の判断は編集部の基準によるもので、判断を誤った回答が含まれる可能性があります。