

動物病院に来院するペット飼い主の意識調査

文部科学省の委託事業として、動物病院に対するユーザー（ペット飼育者）のニーズを把握するため、主に動物看護師と関連する職域の調査を行い、平成27年2月にその結果が報告されました。その中には動物病院が提供するサービスについて、実際にそのサービスを受ける来院の飼い主様がどう感じているか、また何を望んでいるかについてのアンケート調査結果も含まれています。今回、そのアンケート調査からその一部を紹介します。

アンケート内容

- 実施時期 平成26年11月21日～11月30日
- インターネット配信による調査回答（選択式及び自由記述式）
- 対象 ペットの飼育者、飼育経験者 4,726名（全国）

回答者 4,726名のプロフィール

	Q1：☆年齢	集 計	構成比
女 性	20歳以下	7	0.2%
	21～30歳	122	3.0%
	31～40歳	787	19.3%
	41～50歳	1747	42.9%
	51～60歳	1160	28.5%
	61～70歳	219	5.4%
	71～80歳	25	0.6%
	81歳以上	3	0.1%
女性 集計		4070	86.1%
男 性	21～30歳	16	2.4%
	31～40歳	75	11.4%
	41～50歳	216	32.9%
	51～60歳	224	34.1%
	61～70歳	102	15.5%
	71～80歳	20	3.0%
	81歳以上	3	0.5%
男性 集計		656	13.9%
回答者 合計		4726	

飼育しているペットの頭数と年齢

		集 計
犬	1頭	1987
	2頭	624
	3頭	127
	4頭以上	100
	(空白)	42
犬 集計		2880
犬・猫両方	1頭	4
	2頭	117
	3頭	78
	4頭以上	161
	(空白)	4
犬・猫両方 集計		364
猫	1頭	617
	2頭	398
	3頭	144
	4頭以上	268
	(空白)	23
猫 集計		1450
その他・無回答		32
総 計		4726

■飼育しているペットの年齢は？

※複数頭を飼育の場合は、一番飼育期間が長い動物の年齢

		集 計	構成比	
犬	0～1歳	279	9.7%	
	2～4歳	594	20.6%	
	5～8歳	749	26.0%	
	9～12歳	626	21.7%	
	13歳以上	370	12.8%	
	(空白)	262	9.1%	
	犬 集計		2880	
	犬・猫両方	0～1歳	9	2.5%
2～4歳		26	7.1%	
5～8歳		77	21.2%	
9～12歳		121	33.2%	
13歳以上		125	34.3%	
(空白)		6	1.6%	
犬・猫両方 集計		364		
猫	0～1歳	155	10.7%	
	2～4歳	357	24.6%	
	5～8歳	359	24.8%	
	9～12歳	246	17.0%	
	13歳以上	274	18.9%	
	(空白)	59	4.1%	
猫 集計		1450		
その他・無回答		32		
総 計		4726		

※来院される飼い主さんは 性別では女性、年齢は40歳代、50歳台が一番構成比が高くなっています。また飼育しているペットの年齢も犬、猫共に5歳以上の割合が多くなっています。飼い主の年齢も中高年層が多く、ペットも高齢化、という状況になっています。

かかりつけの動物病院を持っている割合

今回のアンケート調査回答者 4,726名その98.5%、4657名の方が「かかりつけの動物病院」を有しています。

	集 計	構成比
はい	4657	98.5%
いいえ	49	1.0%
(空白)	20	0.4%
総計	4726	100.0%

かかりつけ動物病院を選んだ理由を聞いてみました。（複数回答）

※構成比の分母は回答者数（4726人）

項 目 名	回 答 数	構 成 比
家から近い	2,701	57.2%
獣医師がよく話を聞ってくれる	2,323	49.2%
獣医師の説明がわかりやすい	2,320	49.1%
獣医師が自分やペットのことをよく理解してくれている。	1,852	39.2%
受付の対応が良い	1,713	36.2%
良い評判を聞いて（お散歩仲間からの口コミで）	1,567	33.2%
動物看護師の気配りが良い	1,531	32.4%
診療日や診療時間が利用しやすい	1,490	31.5%
料金体系がわかりやすい（納得できる）	1,384	29.3%
獣医師の医療技術が高い	1,151	24.4%
待合室や診察室が清潔な感じで好感が持てる	1,150	24.3%
動物看護師が自分やペットのことをよく理解してくれている。	1,096	23.2%
クレジットカードが使える	960	20.3%
ペット保険に対応している（窓口で精算できる）	942	19.9%
動物看護師がよく話を聞ってくれる	939	19.9%
獣医師と気が合う	869	18.4%
夜間救急に対応してくれる	779	16.5%
病院の治療実績や専門性が高い	776	16.4%
動物看護師の説明がわかりやすい	708	15.0%
診察や会計での待ち時間が短い	611	12.9%
駐車場が使いやすい	574	12.1%
ホームページをみて	520	11.0%
動物看護師の専門技術が高い	379	8.0%
建物の外観や雰囲気が良い	370	7.8%
ペットショップ、トリミングサロンからの紹介で	300	6.3%
看板や広告を見て	142	3.0%
総計	29,147	
回答者数	4,726	

選んだ理由の一番には、アクセス、利便性の良さが一番となっていますが、それ以外では「獣医師がよく話を聞ってくれる」「獣医師の説明がわかりやすい」「獣医師が自分やペットのことをよく理解してくれている。」「受付の対応が良い」といった、獣医師、スタッフとの関係、対応が上位に入っています。

動物看護師にどんなことを期待しているのか聞いてみました

動物看護師に期待する業務／役割（複数回答） ※構成比の分母は4726人		
業 務	回 答 数	構 成 比
高いレベルの看護やケア	2883	61.0%
丁寧で礼儀正しい対応	2788	59.0%
高齢犬・猫の介護、飼育指導	2203	46.6%
デンタルケア・歯みがき指導	1906	40.3%
栄養相談・栄養指導	1638	34.7%
飼育に関する指導（子犬のしつけや環境整備など）	1625	34.4%
自宅での訪問看護、ケア	1134	24.0%
マナーの悪い飼い主への指導	1048	22.2%
公衆衛生に関すること（公衆衛生指導や感染症予防など）	962	20.4%
理学療法（リハビリテーション）	880	18.6%
飼い主のいない犬や猫に新しい飼い主を探す	828	17.5%
レントゲン撮影の補助	738	15.6%
ワクチン予防接種の実施	646	13.7%
採血ができる	613	13.0%
（飼い主の）ペットロスのケア	589	12.5%
その他	149	3.2%
総 数	20630	

回答された飼い主様の半数以上は、「高いレベルでの看護やケア」、そして「丁寧で礼儀正しい対応」を期待しています。

診察や病気の予防、治療、手術などの動物医療以外で動物病院で利用したことのあるサービスについて聞いてみました。

動物医療以外に利用したことのあるサービス（複数回答） ※構成比の分母は4726人		
サ ー ビ ス	回 答 数	構 成 比
動物医療以外のサービスは、利用したことがない	2638	55.8%
ペットホテル	1212	25.6%
トリミング（美容）	989	20.9%
その他	138	2.9%
しつけ教室（子犬のしつけ教室）	265	5.6%
総 数	5242	

動物病院の「トリミング」「ペットホテル」「しつけ教室」それぞれのサービスを利用したことがあると回答いただいた方に、その理由を聞いてみました。

動物病院のトリミングサービスを利用する理由は？（複数回答） ※構成比の分母は989人		
理 由	回 答 数	構 成 比
信頼できる獣医師がいるので	495	50.1%
信頼できるトリマー・動物看護師がいるので	365	36.9%
検診や治療のついでに	337	34.1%
家から近いので便利	301	30.4%
その他	261	26.4%
料金設定が利用しやすい	204	20.6%
施設が清潔で衛生的、管理面でも信頼できる	200	20.2%
ペットに関することは全て動物病院に頼んでいる	182	18.4%
ペットが高齢なので獣医師がいる動物病院が安心	181	18.3%
仕上がりが気に入っている	138	14.0%
総 数	2664	

動物病院のペットホテルサービスを利用する理由は？（複数回答） ※構成比の分母は1212人		
理 由	回 答 数	構 成 比
信頼できる獣医師がいるので	908	74.9%
信頼できる動物看護師・スタッフがいるので	598	49.3%
家から近いので便利	480	39.6%
料金設定が利用しやすい	297	24.5%
施設が清潔で衛生的、管理面でも信頼できる	290	23.9%
ペットに関することは全て動物病院に頼んでいる	272	22.4%
ペットが高齢なので獣医師がいる動物病院が安心	255	21.0%
その他	111	9.2%
総 数	3100	

動物病院で開催するしつけ教室のサービスを利用する理由は？（複数回答） ※構成比の分母は265人		
理 由	回 答 数	構 成 比
信頼できるドッグトレーナー・動物看護師がいるので	106	40.0%
信頼できる獣医師がいるので	96	36.2%
家から近いので便利	77	29.1%
料金が利用しやすい設定	72	27.2%
教室の雰囲気が良い	58	21.9%
ペットがとても楽しそうなので	57	21.5%
その他	40	15.1%
とても良い効果が得られたので	39	14.7%
ペットのことは全て動物病院に頼んでいる	33	12.5%
施設が清潔で衛生的、管理面でも安心できる	33	12.5%
総 数	611	

回答された理由の上位は「信頼できる獣医師がいる」「信頼できる動物看護師、スタッフ、しつけのトレーナーがいる」といったもので、動物医療以外で提供するサービスであっても、獣医師、動物看護師、スタッフへの「信頼」が一番重要であることがわかります。

動物病院で提供されていければ利用したいサービスについても聞いてみました。

動物病院にあれば利用してみたいサービスは？（複数回答） ※構成比の分母は4726人		
サ ー ビ ス	回 答 数	構 成 比
高齢犬・高齢猫の介護、飼育指導	2396	50.7%
デンタルケア・歯みがき教室	2170	45.9%
ペットホテル	1826	38.6%
ペットに関する相談・カウンセリング	1818	38.5%
ペットマッサージ	1609	34.0%
自宅での訪問看護、ケア	1591	33.7%
栄養指導	1322	28.0%
しつけ教室	1203	25.5%
トリミング（美容）	1085	23.0%
ペットを新しく迎えたい時、子犬や子猫を紹介してくれる	1061	22.5%
子犬のしつけ教室（パピークラス）	654	13.8%
ペットロスのケア	652	13.8%
その他	125	2.6%
総 数	17387	

高齢犬・高齢猫の介護・飼育指導、デンタルケア・歯みがき教室 といった項目が上位で回答されています。現在、飼育されている犬・猫の長寿化も関連し、長く暮らしを共にする飼い主様が増えていることがわかります。

今回の調査資料は「平成26年度文部科学省委託事業 成長分野における中核的専門人材養成の戦略的推進事業 中核的専門人材養成のための動物看護師関連職域の調査研究及びマネージャー養成科目の開発と実践 実績報告 飼い主を対象としたアンケート調査／平成27年2月」より引用しました。