

201031025A

厚生労働科学研究費補助金  
地域医療基盤開発推進研究事業

歯科医療における情報提供の在り方に関する研究

平成22年度 総括研究報告書

研究代表者 赤川 安正

平成23（2011）年4月

厚生労働科学研究費補助金  
地域医療基盤開発推進研究事業

歯科医療における情報提供の在り方に関する研究

平成 22 年度 総括研究報告書

研究代表者 赤川 安正

平成 23 (2011) 年 4 月

## 目 次

I. 総括研究報告	1
研究 1  縣市医療安全支援センター，県歯科医師会，大学病院歯科 における患者相談事例の現状について 赤川安正，齋藤 功，阿部泰彦	4
研究 2  歯科医療に対する患者意識のネット調査 堀口逸子，阿部 智，赤川安正，齋藤 功，阿部泰彦 (資料) 質問票	11
研究協力者からの本研究に対する意見 端山智弘，渡辺勝敏	22
II. 研究成果の刊行に関する一覧表	26
III. 研究成果の刊行物・別刷	26

## I. 総括研究報告

厚生労働科学研究費補助金（地域医療基盤開発推進研究事業）

歯科医療における情報提供の在り方に関する研究

研究者代表者 赤川 安正

広島大学大学院医歯薬学総合研究科

顎口腔頸部医科学講座 先端歯科補綴学教室 教授

研究者分担者

齋藤 功

新潟大学大学院医歯学総合研究科

摂食環境制御学講座 歯科矯正学分野 教授

堀口 逸子

順天堂大学医学部

公衆衛生学教室 助教

阿部 智

神奈川歯科大学

社会歯科学講座 歯科医療社会学分野 助教

阿部 泰彦

広島大学病院

口腔維持修復歯科 口腔インプラント診療科 講師

研究協力者

端山 智弘

社団法人 東京都世田谷区歯科医師会 副会長

渡辺 勝敏

読売新聞東京本社

読売新聞メディア戦略局編集部 次長

## 研究要旨

ボーダレスでリアルタイムな情報提供と物流のグローバル化の現代社会にあって、安全で安心な歯科医療の提供は緊急課題であり、これは歯科医療従事者の責務である。その第1歩は、患者・国民に対して歯科医療に関する情報の適切な提供である。本研究では、患者・国民に歯科医療に関する適切な情報をわかりやすい形で提供することで、患者・国民が安全で安心な歯科治療の十分な理解と選択が行えるよう、また、歯科医師が責任をもって歯科医療を実施できるよう、歯科医療における情報提供の在り方について検討し、具体的な指針を作成して提言することを目指す。平成19年4月1日施行の医療機能情報提供制度により、都道府県知事は、住民・患者からの医療機能情報に関する質問相談窓口を整備している。しかし、このような質問相談窓口では、患者からの歯科治療に関する質問相談に対し、適切な情報提供や助言を行うことが甚だ難しい。そのため、患者は大学病院や総合病院の歯科を受診し、具体的な歯科治療について相談する事例が増えている。なかでも、費用が高額である口腔インプラント治療、矯正歯科治療等では、歯科医師と患者との間でインフォームド・コンセント、インフォームド・チョイス、医療技術などでトラブルとなるケースが増加している。

平成22年度は、縣市医療安全支援センター、県歯科医師会、大学病院歯科での患者相談353事例について調査・分析した。その結果、患者は、(1) 症状・病状・術後経過についてのわかりやすい説明、(2) 治療方法のわかりやすい説明とその選択方法、(3) 治療方法とその費用の妥当性、(4) 説明の時期と理解できる情報量、(5) 歯科医師やコデンタルスタッフとの十分なコミュニケーションなどについて期待していることが明らかとなった。次に、この結果を基に、患者の情報提供に対する意識調査のためのアンケートを作成、患者1,000名を

対象としたネット調査を実施し、有効回答者 971 名（20 代 197 名，30 代 193 名，40 代 191 名，50 代 205 名，60 代 188 名）を対象に分析を行った。その結果，コミュニケーションに関して満足と回答した人は 70%以上と高率であり，94.1%の人が同じ歯科医院に通院していた。また，公的機関への相談経験を有する人は全体の 4.6%で，男性が女性に比べて，また，若い世代ほど有意に相談経験があったとの結果を得た。しかしながら，歯科医師や患者にとっての情報の内容，情報の選択，情報の理解・認知などの点は十分に把握できなかった。

そこで，平成 23 年度では，新たに情報提供媒体（新聞，雑誌，テレビなど），情報提供者（歯科医師），患者・国民を対象としたネット調査を実施し，情報提供の実態を詳細に把握したい。

## 研究 1

### 縣市医療安全支援センター，県歯科医師会，大学病院歯科における患者相談事例の現状について

赤川安正，齋藤 功，阿部泰彦

#### A. 研究目的

平成 19 年 4 月 1 日施行の医療機能情報提供制度により，都道府県知事は，住民・患者からの医療機能情報に関する質問相談窓口を整備している。しかし，このような質問相談窓口では，患者からの歯科治療に関する質問相談に対し，適切な情報提供や助言を行うことが甚だ難しい。そのため，患者は大学病院や総合病院の歯科を受診し，具体的な歯科治療について相談する事例が増えている。なかでも，費用が高額である口腔インプラント治療，矯正歯科治療等では，歯科医師と患者との間でインフォームド・コンセント，インフォームド・チョイス，医療技術などでトラブルとなるケースが増加している。

そこで，歯科医療に関する患者相談事例の現状を把握することを目的として，縣市医療安全支援センター，県歯科医師会，大学病院歯科における患者相談事例について調査・分析することとした。

#### B. 方法

個人情報保護の観点から調査機関の個人情報取扱特記事項に従い，機関名称は非公開として，2 縣市医療安全支援センター，2 県歯科医師会，2 大学病院における平成 21 年度の歯科医療に関する患者相談事例について資料提供を依頼した。これらの提供を受けた資料を基に，分析を行った。

## C. 結果

患者相談 353 事例の相談内容別内訳を表 1 に示した。相談事例を「Ⅰ. インプラント治療」、「Ⅱ. 補綴歯科治療」、「Ⅲ. 矯正歯科治療」、「Ⅳ. その他の一般歯科治療」、「Ⅴ. その他」の 5 つの相談内容に分類し、各相談内容について「治療方法」、「治療費用」、「専門医の紹介」の 3 項目に分類した。

相談事例のうち、61.8%が「治療方法」についてで、「治療費用」30.9%の約 2 倍であった。また、「専門医の紹介」は 7.4%であった。治療内容でみると、「インプラント治療」13.6%、「補綴歯科治療」18.4%、「矯正歯科治療」9.9%、「その他の一般歯科治療」42.8%であった。また、治療内容に直接的に言及されない相談事例を「その他」としたが、15.3%に上った。



表1 患者相談 353 事例の相談内容別内訳（上段：件；下段：%）

相談内容	治療方法	治療費用	専門医の紹介	小計
I. インプラント	27 (7.6)	20 (5.7)	1 (0.3)	48 (13.6)
II. 補綴歯科	31 (8.8)	33 (9.3)	1 (0.3)	65 (18.4)
III. 矯正歯科	20 (5.7)	12 (3.4)	3 (0.8)	35 (9.9)
IV. その他の一般歯科	103 (29.2)	39 (11.0)	9 (2.5)	151 (42.8)
V. その他	37 (10.5)	5 (1.4)	12 (3.4)	54 (15.3)
小計	218 (61.8)	109 (30.9)	26 (7.4)	353 (100.0)

表 1 に示した相談内容について、以下のとおり具体的な事例を内容別にまとめた。

#### I. インプラント治療の事例

- ① 術前の治療説明がない。
- ② 術後の経過についての説明がない。
- ③ 治療結果に納得がいかないため、治療費の返還を希望したい。
- ④ 術後の合併症に苦しんでいる。
- ⑤ インプラント治療以外の治療法を説明して欲しい。
- ⑥ インプラント治療の標準的な治療費を知りたい。
- ⑦ インプラント治療費の説明がなく、請求された。
- ⑧ インプラント治療専門医を紹介して欲しい。

#### II. 補綴歯科治療の事例

- ① 義歯治療について説明して欲しい。
- ② 義歯の調整が上手くいかない。
- ③ 保険外義歯の標準的な治療費を知りたい。
- ④ 保険義歯の治療費を知りたい。
- ⑤ 保険外の補綴歯科治療費の説明がなく、請求された。
- ⑥ 補綴歯科治療の期間が長い。
- ⑦ 補綴歯科治療で咬み合わせが悪くなり、体幹機能障害になった。
- ⑧ 咬合治療の術前の治療説明がない。

#### III. 矯正歯科治療の事例

- ① 矯正歯科治療の標準的な治療費を知りたい。

- ② 術前の治療説明が十分でない。
- ③ 治療中の咬み合わせに苦しんでいる
- ④ 治療途中に治療費の変更があっても説明がない。
- ⑤ 治療中断による残金の返還をして欲しい。
- ⑥ 治療結果に納得がいかないため、治療費の返還を希望したい。
- ⑦ 他院での治療について説明して欲しい。
- ⑧ 小児の矯正歯科治療の術前の治療説明がない。
- ⑨ 小児の矯正歯科治療の治療費の説明がない。

#### IV. その他の一般歯科治療の事例

- ① 治療方法に準じた専門医を紹介して欲しい。
- ② 術前の治療説明がない。
- ③ 選択できる治療法を説明して欲しい。
- ④ 術後の経過不良について苦しんでいる。
- ⑤ 歯周治療の術後管理の受診回数が多い。
- ⑥ 術中に口腔粘膜、舌、口唇に外傷を受けた。
- ⑦ 治療説明を要求すると、歯科医師に逆上された。
- ⑧ 他院での治療説明、治療期間に納得がいかないため、説明して欲しい。
- ⑨ 治療費の請求内容に納得がいかない。
- ⑩ 保険治療の歯の再治療について、同意もなく保険外診療で請求された。
- ⑪ 治療結果に納得がいかないため、治療費の返還を希望したい。

#### V. その他の事例

- ① 中国の技工物の不安について

- ② 保険治療における管理料の請求について
- ③ 領収書・明細書の発行について
- ④ 診療拒否について
- ⑤ 予約について
- ⑥ 転院先の紹介について
- ⑦ カルテ開示請求について
- ⑧ 個人情報の取り扱いについて
- ⑨ 医療広告記載内容について
- ⑩ コデンタルスタッフの業務範囲について
- ⑪ 歯科医院の衛生面について
- ⑫ 最新歯科医療について

#### D. 考察

患者相談 353 事例について調査・分析した結果、患者は以下の点を期待していることが明らかとなった。

1. 症状・病状・術後経過についてのわかりやすい説明
2. 治療方法のわかりやすい説明とその選択方法
3. 治療方法とその費用の妥当性
4. 説明の時期と理解できる情報量
5. 歯科医師やコデンタルスタッフとの十分なコミュニケーション

このような患者の期待に応えるために、歯科医療従事者は限られた時間の中で、患者へどのように適切な情報を提供したらよいのであろうか。この答えを少しでも明確にするためには、患者の情報提供に対する意識調査が必要であると考える。この意識調査の結果を基に、患者・国民が

安全で安心な歯科治療の十分な理解と選択が行えるよう、また、歯科医師が責任をもって歯科医療を実施できるよう、歯科医療における情報提供の在り方について検討し、具体的な指針を作成して提言することが必要であると考えます。

## 研究 2

### 歯科医療に対する患者意識のネット調査

堀口逸子，阿部 智，赤川安正，齋藤 功，阿部泰彦

#### A. 研究目的

本研究では，研究 1 で調査した患者相談事例の分析結果を基に，患者の歯科医療における情報提供に対する意識を調査するためのアンケートを作成し，ネット調査を行うことで，歯科医療に対する患者の意識を明らかにすることを目的とした。

#### B. 方法

ネット調査会社 goo リサーチのモニター会員（約 65 万名）のうち，第 1 回調査で現在歯科医院に通院中と回答した約 1000 名から，定期健診の通院者及び明らかに虚偽の回答をしていると判断された者を除く 971 名を対象者とした。対象者は，データが商品開発，研究などに利用されることを承諾して登録したモニター会員であり，個人情報も保護されている。調査期間は，2010 年 10 月 29 日から同年 11 月 1 日の 3 日間とした。

調査内容（資料）は，年齢，性別，現在受診中の歯科医療機関の過去の受診経験，現在の受診中での担当医の交代の有無，医療従事者（歯科医師やスタッフ）からの説明の有無に関して 7 項目，説明に費やされた時間が十分か否か，説明時に医療従事者（歯科医師やスタッフ）への質問が可能であったか，治療開始の決定，知りたかった情報獲得の有無，不安や疑問点の解消の有無，説明内容の理解の有無，医療従事者（歯科医師やスタッフ）と治療についてのやりとり（意見交換）の有無，医療従事者（歯科医師やスタッフ）と治療についてのやりとり（意見交換）

に満足できたか否か，説明に納得できたか否か，治療費の支払い方法，治療目的（複数回答可），これまでの歯科治療に関して納得がいかなかったことの公的機関への相談の有無の計 17 問であった。

得られたデータは，IBM SPSS 19.0 J for windows を用い，t 検定， $\chi^2$  検定により分析を行った。

(資料) 質問票

- 問1 現在のあなたの年齢は(歳)
- 問2 あなたの性別は(1. 男 2. 女)
- 問3 今回、治療(通院)している歯科医療機関についておたずねします  
・これまでに利用した経験がありますか(1. はい 2. いいえ)  
・他の(歯科)医療機関からの紹介ですか(1. はい 2. いいえ)
- 問4 今回の治療で、担当医が代わることはありませんか  
(1. はい 2. いいえ 3. 覚えていない・わからない)
- 問5 今回の治療に関して医療従事者(歯科医師やスタッフ)から以下の項目について、説明を受けましたか
- 1) 口や歯の状態(症状)
  - 2) ひとつでなくいくつかの治療法
  - 3) 治療の順番
  - 4) 当日の治療内容
  - 5) 治療にかかる費用の概算
  - 6) 治療にかかる期間・通院回数(予測を含む)
  - 7) 治療に関する短所、欠点、リスク
- (受けた←(4) ←(3) (2)→ (1)→受けなかった  
(0) わからない・覚えていない)

○今回の治療に関する説明について

- 問6 説明に費やされた時間は十分でしたか  
(1. 十分だった 2. どちらかといえば十分だった  
3. どちらかといえば十分でなかった 4. 十分でなかった  
5. 覚えていない・わからない)
- 問7 説明のときに、あなたから医療従事者(歯科医師やスタッフ)へ質問することは可能でしたか  
(1. 可能だった 2. どちらかといえば可能だった  
3. どちらかといえば不可能だった 4. 不可能だった  
5. 覚えていない・わからない)
- 問8 説明の後、治療を始めるかどうか、その場で決めなければなりませんでしたか  
(1. そうである 2. どちらかといえばそうである  
3. どちらかといえばそうではなかった 4. そうではなかった  
5. わからない・覚えていない)



- 問 9 説明によって知りたかった情報が得られましたか  
(1. 得られた 2. どちらかといえば得られた  
3. どちらかといえば得られなかった 4. 得られなかった  
5. わからない)
- 問 10 説明によって不安や疑問点は解消できましたか  
(1. 解消された 2. どちらかといえば解消できた  
3. どちらかといえば解消できなかった 4. 解消できなかった  
5. わからない)
- 問 11 説明の内容を理解できましたか  
(1. 理解できた 2. どちらかといえば理解できた  
3. どちらかといえば理解できなかった 4. 理解できなかった  
5. わからない)
- 問 12 医療従事者（歯科医師やスタッフ）と治療についてやりとり（意見交換）できましたか  
(1. できた 2. どちらかといえばできた  
3. どちらかといえばできなかった 4. できなかった  
5. わからない・覚えていない)
- 問 13 医療従事者（歯科医師やスタッフ）と治療についてのやりとり（意見交換）に満足できましたか  
(1. できた 2. どちらかといえばできなかった  
3. どちらかといえばできなかった 4. できなかった 5. わからない)
- 問 14 医療従事者（歯科医師やスタッフ）からの説明に納得できましたか  
(1. できた 2. どちらかといえばできた  
3. どちらかといえばできなかった 4. できなかった 5. わからない)
- 問 15 今回の治療費の支払いは、どのようなものですか  
(1. 保険のみ 2. 自費のみ 3. 保険と自費の両方 4. その他)
- 問 16 今回の治療目的な何ですか（複数回答可）  
(1. むし歯を治す 2. 歯周病（歯槽膿漏）を治す  
3. 入れ歯をつくってもらう  
4. かぶせもの（冠，ブリッジ）をつくってもらう  
5. インプラントを入れる 6. 歯並びを治す 7. 歯を抜く  
8. 顎関節症を治す 9. けがを治す)
- 問 17 これまで歯科治療に関して納得がいかなかったことを保健所，市町村役場，消費生活センター，歯科医師会などへ相談したことがありますか  
(1. ある 2. ない 3. 覚えていない・わからない)

## C. 結果

全体では、男性 491 名、女性 480 名で、平均年齢は、それぞれ 44.8 歳、43.9 歳で男女に有意な差がみられなかった。年齢別では、20 代 197 名、30 代 193 名、40 代 191 名、50 代 205 名、60 代 188 名であった。

今回通院している歯科医院には、94.1%の人が以前も利用していた。これまでに公的機関への相談経験があるのは 4.6% (45 名) で、男性が女性に比べて ( $p < 0.01$ )、また、若い世代ほど ( $p < 0.01$ ) 有意に相談経験があった。

治療目的 (内容) は、「むし歯」65.1%、「かぶせもの」42.0%、「歯周病」31.2%、「歯を抜く」16.8%、「入れ歯」10.6%、「インプラント」4.7% (47 名)、「歯並び」4.1% (40 名)、「顎関節症」2.3%、「けがを治す」0.9% (9 名)、「その他」2.0% (19 名) であった。治療目的 (内容) 別に年齢を見ると、「むし歯」( $p < 0.0001$ )、「顎関節」( $p < 0.05$ ) は有意に若い世代に多く、「歯周病」と「入れ歯」( $p < 0.0001$ )、「かぶせもの」( $p < 0.01$ )、「インプラント」( $p < 0.01$ ) は有意に若い世代に少なかった。

医療従事者から受けた説明内容では、受けたと感じているのは「口や歯の状態 (症状)」92.9%、「当日の治療内容」85.7%、「治療の順番」74.9%、「ひとつでなくいくつかの治療法」60.2%であった。一方、「治療にかかる期間・通院回数 (予測を含む)」、「治療に関する短所、欠点、リスク」は受けたと感じていた人が半数を下回り、「治療にかかる費用の概算」は約 40%で最も少なかった。若い世代が「治療の順番」、「当日の治療内容」、「治療にかかる費用の概算」について有意 ( $p < 0.05$ ) 説明を受けていないと感じていた。

また、コミュニケーションに関しては、「質問が可能であった」、「内容

を理解できた」,「説明に納得できた」,「知りたい情報が得られた」,「治療についてやりとりができた」,「やりとりに満足できた」はいずれも 70%以上と高率であったが,治療を始めるかどうか「その場で決めなくてもよかった」のは 34.5%であった。「医療従事者への質問ができたかどうか」,「知りたかった情報が得られたかどうか」,「説明が理解できたかどうか」について,男性が女性に比べて有意 ( $p<0.05$ ) に低かった。

治療の開始をその場で決めなければならなかったかどうかと説明内容をみると,決めなければならなかった人はそうでない人より有意に症状の説明を受け ( $p<0.05$ ) ているが,費用の説明や ( $p<0.05$ ), リスクの説明はより受けていなかった ( $p<0.0001$ )。

今回の診療費の支払いは,保険のみ 65.8%, 自費のみ 30.9%, 保険と自費の両方は 2.8%で,その他としては「生活保護」,「まだ説明を受けていない」,「軽度であったためにとられなかった」の 5名であった。

今回の治療の間に,担当医が説明なく代わる経験があった人は 14.2% (138名)であった。費用の概算の説明と治療内容では,「入れ歯」 ( $p<0.0001$ ),「かぶせもの」 ( $p<0.05$ ),「インプラント」 ( $p<0.0001$ ),「歯並び」 ( $p<0.01$ ) が,各々そうでない治療内容の人より有意に説明されていると感じていた。支払方法とこれまでの公的機関の相談では有意な差はみられなかった。

インプラント治療の 47名について,男性 17名,女性 30名で,そうでない治療より女性のほうが有意に多かった ( $p<0.0001$ )。平均年齢は 51.0歳で,男女間に有意差はなかった。今回通院している歯科医院には,93.6%の人が以前も利用していた。担当医が説明なく代わるがあったのは 19.1%であった。

医療従事者から受けた説明内容では、受けたと感じているのは「口や歯の状態（症状）」100.0%、「治療の順番」、「当日の治療内容」、「治療にかかる費用の概算」は80%以上、「ひとつでなくいくつかの治療法」、「治療に関する短所、欠点、リスク」は70%以上、「治療にかかる期間・通院回数（予測を含む）」は60%以上であった。その他の治療目的（内容）の人に比べて、「治療にかかる費用の概算」（ $p<0.0001$ ）、「ひとつでなくいくつかの治療法」（ $p<0.01$ ）、「治療に関する短所、欠点、リスク」（ $p<0.01$ ）、「治療の順番」（ $p<0.05$ ）は有意に説明を受けたと感じていた。

また、コミュニケーションに関しては、「質問が可能であった」、「内容を理解できた」、「治療についてやりとりできた」、「知りたい情報が得られた」は90%以上、「疑問点が解消できた」、「説明に納得できた」、「やりとりに満足できた」は80%以上、「説明に費やされた時間は十分」は70%以上であったが、「その場で治療を決めなくてもよかった」のは50.1%であった。その他の治療目的（内容）の人と比べて「質問が可能であった」（ $p<0.05$ ）、「その場で治療を決めなくてもよかった」（ $p<0.05$ ）、「治療についてやりとりできた」（ $p<0.01$ ）有意に高かった。公的機関への相談経験は3名であった。その他の治療目的（内容）の人と比べて有意な差はみられなかった。

矯正治療の40名について、男性15名、女性25名であった。平均年齢は38.5歳で、男女間に有意差はなかった。今回通院している歯科医院には、97.5%の人が以前も利用していた。担当医が説明なく代わることがあったのは30.0%であった。

医療従事者から受けた説明内容では、受けたと感じているのは「口や歯の状態（症状）」が80%以上、「治療の順番」、「当日の治療内容」、「治