

資料 6 歯科医療機関の HP に掲載された「無料相談」の事例

番号	検索用語	掲載形式	事 例
2	インプラント	用語検索	無料カウンセリング予約お受けしております
3	インプラント	用語検索	個別無料相談をお申込み下さい
4	インプラント	用語検索	相談室回答の先生方にはボランティアでご協力いただいています！
7	インプラント	用語検索	無料カウンセリング
8	インプラント	用語検索	何でもご相談ください
10	インプラント	用語検索	無料カウンセリング
11	インプラント	スポンサー	フリーダイヤル受付
12	インプラント	スポンサー	無料メール相談, 無料説明会
13	インプラント	スポンサー	無料カウンセリング予約をホームページから簡単に出来ます。
16	インプラント	スポンサー	ご相談も無料で承っています
18	インプラント	スポンサー	ご質問・ご相談をお気軽に
19	インプラント	スポンサー	無料カウンセリング
20	インプラント	スポンサー	電話 de 無料相談
21	インプラント	スポンサー	インプラント無料相談
22	インプラント	その他	無料メール相談
24	インプラント	スポンサー	まずはお気軽にご相談下さい。フリーダイヤル…
26	矯正歯科	用語検索	相談無料
41	矯正歯科	スポンサー	無料メール相談
44	矯正歯科	スポンサー	メールでの無料矯正相談受付中！
45	矯正歯科	スポンサー	無料相談 お気軽にご相談下さい。
63	むし歯	スポンサー	むし歯治療は無料相談
85	歯周病	スポンサー	相談無料
88	歯周病	スポンサー	インプラント専門医が無料で問診・視診・触診などカウンセリング
100	入れ歯	用語検索	無料カウンセリング
102	入れ歯	用語検索	無料電話相談
104	入れ歯	用語検索	無料カウンセリング・相談
107	入れ歯	スポンサー	無料カウンセリング
108	入れ歯	スポンサー	無料カウンセリング
109	入れ歯	スポンサー	無料相談
110	入れ歯	スポンサー	無料カウンセリング
113	入れ歯	スポンサー	無料相談会
116	入れ歯	スポンサー	無料カウンセリング
120	入れ歯	その他	無料電話相談
131	顎関節症	その他	無料説明会, 無料診断

資料7 歯科医療機関のHPに掲載された「専門医表示」の事例

番号	検索用語	掲載形式	事 例
2	インプラント	用語検索	口腔外科教授, 日本口腔インプラント学会指導医・専門医
3	インプラント	用語検索	口腔外科専門医
5	インプラント	用語検索	インプラント認定医
7	インプラント	用語検索	米国インプラント学会認定医, 日本顎咬合学会認定医, POI システム公認インストラクター, 圧倒的症例数を誇る専門医
8	インプラント	用語検索	インプラント認定医
9	インプラント	用語検索	専門医
11	インプラント	スポンサー	インプラント専門医, 日本先進インプラント医療学会理事, 口腔外科学会名誉会員, 大学名誉教授, 歯学博士, 医学博士
13	インプラント	スポンサー	米国インプラント学会認定医, 日本顎咬合学会認定医, POI システム公認インストラクター, 圧倒的症例数を誇る専門医
14	インプラント	スポンサー	臨床教授, 日本口腔インプラント学会専門医
16	インプラント	スポンサー	国際インプラント学会認定医, 近未来オステオインプラント学会認定医
18	インプラント	スポンサー	臨床教授, 口腔外科専門医
21	インプラント	スポンサー	インプラント専門医
24	インプラント	スポンサー	インプラント専門医, 日本先進インプラント医療学会理事, 口腔外科学会名誉会員, 大学名誉教授, 歯学博士, 医学博士
25	インプラント	スポンサー	国際インプラント学会 専門医・指導医, 日本口腔インプラント学会認定医
33	矯正歯科	用語検索	学会認定医
37	矯正歯科	スポンサー	専門医
38	矯正歯科	スポンサー	認定医
42	矯正歯科	スポンサー	世界舌側矯正歯科学会認定医
47	矯正歯科	スポンサー	矯正歯科学会認定医
50	矯正歯科	スポンサー	専門医
84	歯周病	スポンサー	歯周病専門医
88	歯周病	スポンサー	インプラント専門医
90	歯周病	スポンサー	専門医

研究4. 歯科医療機関の選択とその情報に関する現状—Web サイトを利用した全国調査—

阿部 智, 堀口逸子

A. 研究目的

昨年度の歯科医療に対する患者の意識調査の結果から、歯科医療従事者から患者への情報提供がある程度十分行われていたことが確認できた。一方で、担当医が代わる経験や治療についてのやりとり（意見交換）などに患者が満足していないことが推察され、歯科医療従事者と患者との間でのコミュニケーションに問題を生じているケースがあると考えられた。

そこで、今回は、患者は歯科医院におけるコミュニケーションの以前、どのようにして歯科医療機関に関する情報を入手しているか、また、その歯科医療機関の選択にどのような要因が影響を及ぼしているか、また信頼できるリスク情報の発信元はどこか、等に関して調査を行った。

B. 研究方法

Web 調査会社 goo リサーチのモニター会員（モニター会員数：約 69 万人）のうち、第 1 回調査で現在歯科医院に通院中と回答した 1671 名を対象者とした（表 1）。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 12 月 20 日から同年同月 21 日の 2 日間とした。

調査は、対象者に以下の 9 つの質問項目を提示し、回答させた。その内容は、①歯科治療の受診歴、②受診する歯科医院は決まっているか否か、③歯科医療における治

療法・薬剤・医療材料に関するリスクの信頼できる情報入手先（12 種類、2 つ選択）、④初めて歯科医院を受診する際の選択基準（10 種類、全て選択）、⑤初めて受診する歯科医院を選ぶ場合に重要視する項目（14 項目、順番に上位 5 つ）、⑥受けたことがある治療（10 種類、複数回答可）、⑦性別、⑧年齢、⑨職業（11 職種）である（資料）。

これらの結果を基に、量的分析を行った。

C. 研究結果

①歯科治療の受診歴

全ての対象者で歯科治療の受診経験があった。

②受診する歯科医院は決まっているか否か

「受診する歯科医院が決まっているか」については、決まっているが全体の 70.6%であった。

③歯科医療における治療法・薬剤・医療材料に関するリスクの信頼できる情報入手先

「歯科医療におけるリスクについて信頼する情報源」については（12 項目の選択肢から該当するものを 2 つまで選択）、「かかりつけ歯科医」が 41.1%と最も多かった。次いで、「メディア（新聞・テレビ・インターネットのニュース）」21.0%、「インターネットの掲示板・チャット・ブログなどの口コミ」18.7%、「歯科医師会」14.5%、「大学・研究所などの専門家」13.7%であった。一方、「わからない」と回答した者は 17.7%であった。

④初めて歯科医院を受診する際の選択基準

「初めて歯科医院を受診する際に参考・利用したもの」については（10 項目の選択肢から複数回答）は、「家族、友人、知人からの直接の評判や紹介」としたのが最も多く、71.5%で、次いで「ホームページ」20.8%、「歯科医院の 口コミ サイト」16.0%であった。

⑤初めて受診する歯科医院を選ぶ場合に重要視する項目

「歯科医院の選択に関して、重要視する項目」（14項目の選択肢から優先順位5項目を順番に上位から選択）について結果を表2に示す。第1位の項目では、「家や職場からのアクセス」が最も多く全体の約1/2であった。最優先ではないが、「診療している曜日や時間」が第2位であった。

⑥受けたことがある治療

「これまで受けたことがある治療」については（10項目の選択肢から複数回答）、「むし歯をなおす」が95.0%と最も多く、次いで「かぶせもの（冠，ブリッジ）をつくってもらおう」61.9%、「歯を抜く」51.3%、「歯周病（歯槽膿漏）をなおす」23.6%、の順であった。

⑦性別

対象者の性別は、男性831名、女性840名であった。

①年齢

対象者の平均年齢は44.5歳で、最高年齢69歳、最低年齢20歳であった。

②職業

職業については（11項目の選択肢から該当するものを2つまで選択）、会社員が最も多く全体の約1/3であった。次いで、専業主婦・主夫の約2割であった。

D. 考察

1. Web 調査について

Web 調査は、歯科医療に関する社会調査においても利用が進んでおり^{1,2)}、調査対象者の代表性については、インターネットに親和性の低い高齢者を除き、他の調査方法と比較して劣るものではないとされている³⁾。しかし、今回の調査項目の選択肢におい

て、Web 利用を問うものがあるため、これらの解釈については注意を払う必要がある。

2. 歯科医療における治療法・薬剤・医療材料に関するリスクの信頼できる情報入手先について

信頼できる情報源は、「かかりつけ歯科医」が最も多く、これは、矯正歯科受診前にかかりつけ歯科医に相談する者が65.7%あるとの報告⁴⁾と同様の結果が得られた。かかりつけ歯科医に対する信頼度が高く、かかりつけ歯科医としての機能が果たされていることがうかがえた。一方、医療者のコミュニケーション能力に情報が左右されることも考えられた。

マスメディアの患者に与える影響は大きく、マスメディアを信頼する傾向にあることが指摘されている⁵⁾。マスメディア側も医療をより良いものにするために努力しており⁶⁾、歯科分野においても有効活用の可能性が示されている^{7,8)}。一方で、偏向報道の問題点も指摘されており^{9,10)}、不信感があることも事実である。健康危機管理に関する情報では、インターネットの信頼性について意見が分かれていた¹¹⁾。

「インターネットの掲示板・チャット・ブログなどの口コミ」は比較的新しい分野であり、過去の状況との比較は難しいが、患者が信頼できる情報源として認識していることは注目に値する。

「リスクの信頼できる情報入手先」として、専門団体である「歯科医師会」や「大学・研究所などの専門家」よりも「マスメディア」や「インターネットなどの口コミ」を挙げている者の方が多かった。患者は「信頼できる」第三者からの情報を必要としている⁷⁾。「マスメディア」や「インターネットなどの口コミ」はこの需要に対応してい

るものと考えられる。第三者として専門家集団である「歯科医師会」や「大学・研究所などの専門家」からの情報については、健康危機管理に関する情報では、行政機関や医療機関を情報の正確性や信頼性を確認するための組織として捉えていたこともあり¹¹⁾、専門家への信頼は潜在的にあると考えられる。

「マスメディア」や「インターネットなどの口コミ」が患者の「リスクの信頼できる情報入手先」として挙げた背景は、現状の検索システムでは、情報提供の頻度を高め積極的に行うことによって画面の上位を占めるようになってきていることによる。「歯科医師会」や「大学・研究所などの専門家」においては、情報を日中何度もリニューアルしていく内容があるとも限らず、また、そのような情報提供を専門とする担当者もいない。しかし、ホームページを見やすくするなどの工夫は必要である。さらに、専門家からの最新の科学的知見の提供は重要である。独自に健康情報を提供している民間事業者を通して、学会や日本歯科医師会といった専門家集団から広く国民へ情報提供していくことも方策として考えられる。

3. 初めて歯科医院を受診する際の選択基準について

歯科医院の選択については、身近なひとからの情報による傾向が見られたが、インターネットにおける歯科医院 HP や口コミサイトの利用者が多かったことは、調査対象者が Web 調査のパネルであったことが考えられる。また、物理的なアクセスが選択の要因に挙がっていた。

「ホームページ」や「歯科医院の口コミサイト」を情報入手先とする者も多く、インターネットなどのネットツールが患者の

有力な歯科医療情報の入手先であることが判明した。わが国におけるインターネット上の情報は、医療法上の広告規制の対象でなく、現状は規制が全くないまま、情報提供者が一方的に情報提供を行っている。患者や利用者の経験や感想をネット上に書き込みを行う「口コミサイト」では、優位な意見を書き込む「やらせ」が社会問題となっており¹²⁾、歯科医療分野においてもその存在が指摘されている¹³⁾。「口コミサイト」はレストランの評判、購入予定商品の品質等の確認に利用され、利用者が評価をネット上に書き込むものである。これは、圧倒的多数の利用者が存在し、利用や購入時に利用者の個人が特定されない状態であることから、自由な書き込みがされている。しかし、利用者である患者が詳細な個人情報を提供する医療機関では他の口コミとは性格が異なることを留意する必要がある。

4. 初めて受診する歯科医院を選ぶ場合に重要視する項目について

調査対象者は、歯科医院選択において HP や口コミサイトを参考にしていたが、歯科医院の HP における広告として挙がっていた症例数や歯科医師の経歴・学籍・認定医は優先的な選択項目ではなかった。HP には住所地や駅からのアクセスや診療日・時間などの歯科受診のしやすさを重視していた。医科診療所を初めて受診する場合には「技術的要因」及び「アメニティ要因」が強く影響しており¹⁴⁾、歯科と医科の違いが判明した。

情報の入手先として、近年、注目されている facebook や Titter などに代表されるソーシャルメディアネットワーク(SNS)の影響については、医薬品情報の検索の際に利用されていることが報告されているが¹⁵⁾、

本調査では、「患者（家族・友人・知人以外）の体験談」が一部「SNS」に該当すると考えられる。しかし、それは歯科医院選択においては重視されていなかった。回答の選択肢として別途「SNS」を設定していなかったため、その影響については、今後の課題としたい。

E. 結論

歯科医療機関の選択においては、Web 調査の特殊性を考慮しても、HP の利用が進んでいることがうかがえた。しかし、身近な人からの情報を信頼する傾向は強かった。一方、選択理由は、地理的及び時間的利便性が上位であったが、これは、治療内容により選択理由が異なることも考えられ、さらに詳細に分析しなければならない。

リスク情報を得られる提供者としてかかりつけ歯科医が認識され、また、70%の者においてかかりつけ歯科医を有している状況では、大学や研究所などの専門家から歯科医療機関へ適切なリスク情報を提供すれば、かかりつけ歯科医から患者へリスク情報が伝えられる可能性が大きい。大学や研究所などに勤務する専門家と歯科医療機関との連携が望ましいと考えられる。

参考文献

- 1) 安藤雄一, 石田智洋, 深井稔博, 大山 篤. Web 調査による定期歯科受診の全国的概況. 口腔衛生会誌 2012; 62: 41-52.
- 2) 筒井昭仁, 安藤雄一. ウェブ調査 (web-based survey) によるフッ化物応用に関するリスク認知. 口腔衛生学会雑誌 2010; 60: 119-127.
- 3) 本多則恵. インターネット調査・モニター調査の特質 モニター型インターネット調査を活用するための課題. 日本労働研究雑誌 2006; 551: 32-41.
- 4) 島田 正, 永田順子, 稲毛滋自, 井上裕子, 浅井 保彦, 渡辺 修, 澤端嘉明, 糠塚重徳, 布田榮作, 田中勝治, 伊藤学而. 矯正歯科専門医制度に関するアンケート調査—矯正患者及び保護者に対する調査—. Orthodontic Waves 2003; 62: 383-392.
- 5) 宗林さおり. 新聞・雑誌読者の健康ニーズと“食と健康”に関する情報発信のあり方 消費者に信頼を得る「健康食品」表示とは. Health Sciences 2011; 27: 53-56.
- 6) 渡辺勝敏. 特集 医療事故と情報管理 信頼できる医療をめざして, 医療者と患者ができること—マスコミの役割を通して考える. 看護管 2003; 13: 180-183.
- 7) Abe S, furukawa S, Shinada K, Kawaguchi Y. Coverage by Japanese newspapers of oral health messages on the prevention of dental caries. J Med Dent Sci 2005; 52: 17-25.
- 8) 品田佳世子, 有明幹子, 阿部 智, 川口陽子. 新聞に掲載された「食に関する健康情報」について. 口腔病学会雑誌 2002; 69: 202-206.
- 9) 鈴木龍太, 与芝真彰, 柴田雅子, 他. 特集 日本の医療制度を考える; 喫緊の医療政策 医療事故に対する新聞報道の偏りの検証. 総合臨床 2007; 56: 3237-3240.
- 10) 小川理恵, 畑中麻奈美, 田中治子, 畑絹子, 坂本聡子, 三浦律子, 富家久美子. 医療事故報道が看護師の心理に与える影響の実態調査. 京都市立病院紀要 2003; 23: 40-43.

- 11) Miyazaki M, Tanaka K, Uryu Y, Une H. The Reliability of Organizations that Issue Health Crisis Information and Methods by which the General Citizenry Conveys Information: Current State of the General Citizenry, which is both a Receiver and a Dispatcher of Information regarding Health Crisis Information. 福岡大学医紀 2006 ; 33 : 1-18.
- 12) 「食べログ」やらせ書き込み…請負業者確認 (2012年1月6日). 読売新聞 (http://www.yomiuri.co.jp/gourmet/news/business/20120106-OYT8T00263.htm) 2012. 2. 8
- 13) ステマ | 口コミサイト, やらせ書き込み 歯科・エステでも相次ぐ (2012年1月15日). 産経新聞 (http://www.sankei.com/news/120115/sho-120115-001-n1.html) 2012. 2. 8
- 14) 伊藤朱子, 長瀬啓介. 消費者の医療機関選択に影響を与える要因の受診経験による差についての検証: 新規顧客と既存顧客の医療機関に対する評価の差から. 日本医療マネジメント学会雑誌 2009 ; 10 : 391-398.
- 15) Kishimoto K, Fukushima N. Use of Anonymous Web Communities and Websites by Medical Consumers in Japan to Research Drug Information. 薬学雑誌 2011 ; 131 : 685-695.
- F. 研究発表**
1. 論文発表: なし
 2. 学会発表: なし

表 1 調査対象者の年代, 性別, 人数

	20代	30代	40代	50代	60代	計
男性	166	164	168	167	166	831
女性	167	169	167	168	169	840
計	333	333	335	335	335	1,671

表 2 初めて歯科医院を選択する場合に重要視する項目 名(%)

項目	1位	2位	3位	4位	5位
家や職場からのアクセス	826(49.4)	393(23.5)	184(11.0)	62(3.7)	74(4.4)
診療している曜日や時間	143(8.6)	533(31.9)	283(16.9)	174(10.4)	96(5.7)
歯科医院の見た目(清潔さなど)	37(2.2)	147(8.8)	296(17.7)	258(15.4)	194(11.6)
歯科医院の規模(大きさなど)	13(0.8)	33(2.0)	69(4.1)	116(6.9)	142(8.5)
歯科医院の設備	42(2.5)	91(5.4)	192(11.5)	246(14.7)	224(13.4)
歯科医院の経歴・学籍・認定医	60(3.6)	49(2.9)	57(3.4)	62(3.7)	67(4.0)
歯科医師の性別	0(0.0)	1(0.1)	10(0.6)	25(1.5)	26(1.6)
過去の症例(数)	10(0.6)	12(0.7)	27(1.6)	43(2.6)	42(2.5)
かかる費用	28(1.7)	93(5.6)	167(10.0)	194(11.6)	167(10.0)
患者(家族・友人・知人)の体験談	431(25.8)	139(8.3)	185(11.1)	127(7.6)	106(6.3)
患者(家族・友人・知人以外)の体験談	44(2.6)	108(6.5)	55(3.3)	76(4.5)	70(4.2)
保証の有無	8(0.5)	18(1.1)	21(1.3)	39(2.3)	51(3.1)
無料説明会の実施	1(0.1)	2(0.1)	3(0.2)	4(0.2)	7(0.4)
特になし	28(1.7)	52(3.1)	122(7.3)	245(14.7)	405(24.2)

％:全回答者 1,671 人に対する割合

(資料) 質問票

問 1 あなたはこれまでに、歯科治療の受診歴がありますか。

(1. ある 2. ない 3. わからない)

問 2 あなたは、現在、口、歯、あごに不具合を感じたときに受診する歯科医院は決まっていますか。(1. 決まっている 2. 決まっていない)

問3 歯科医療における治療法・薬剤・医療材料などについて、何らかのリスクが見つかった場合、そのリスクについての信頼できる情報はどこから入手できると考えますか。あてはまるものを2つまでお選びください。

- 1) 大学・研究所などの専門家,
- 2) 国際機関 (WHO など),
- 3) 政府や省庁,
- 4) 地方自治体,
- 5) 歯科医師会,
- 6) メディア (新聞・テレビ・インターネットのニュースサイトなど),
- 7) 消費者団体,
- 8) かかりつけ医,
- 9) インターネットの掲示板・チャット・ブログなどの口コミサイト,
- 10) その他,
- 11) 信頼できるものはない,
- 12) わからない

問4 初めて歯科医院を受診する際に、何をもとに選びましたか。以下の中で、これまで参考にしたものや利用した経験があるものをすべてお選びください。

- 1) 歯科医院のHP,
- 2) 歯科医院紹介HP (口コミサイト),
- 3) 新聞・雑誌の「記事」,
- 4) 新聞・雑誌の「広告」,
- 5) 情報誌 (タウン誌, フリーペーパー),
- 6) ソーシャルネットワークサービス (SNS : mixi や Facebook),
- 7) 雑誌 (歯科医院紹介特集号等),
- 8) 家族・友人・知人から直接の評判や紹介,
- 9) 医療機関からの紹介,
- 10) その他

問5 初めて受診する歯科医院を選ぶ場合、以下の内容について重要視する項目はどれですか。重要視する順番に上位5つをお答えください。

- 1) 家や職場等からのアクセス,
- 2) 診療している曜日や時間,
- 3) 歯科医院の見た目 (清潔さなど),
- 4) 歯科医院の規模 (大きさなど),
- 5) 歯科医院の設備,
- 6) 歯科医師の経歴・学歴・認定医,
- 7) 歯科医師の性別,
- 8) 過去の症例 (数),
- 9) かかる費用,
- 10) 患者 (家族・友人・知人) の体験談,
- 11) 患者 (家族・友人・知人以外) の体験談,
- 12) 保証の有無,
- 13) 無料説明会の実施,
- 14) 特になし

問6 あなたが受けたことがある治療について該当するものをすべてお選びください。

- 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,
- 9) けが,
- 10) その他

問7 あなたの性別は (1. 男 2. 女)

問8 現在のあなたの年齢は (歳)

問9 あなたの職業は

- 1) 会社・団体の経営者・役員,
- 2) 会社員 (契約社員含む),
- 3) 派遣社員,
- 4) 公務員・非営利団体職員,
- 5) 自営業,
- 6) パート・アルバイト・フリーター,
- 7) 自由業・SOHO・フリーランス,
- 8) 大学生・大学院生,
- 9) 専門学校生,
- 10) 専業主婦・主夫,
- 11) その他

II. 研究成果の刊行に関する一覧表

雑誌

発表者氏名	論文タイトル名	発表誌名	巻号	ページ	出版年
阿部泰彦 堀口逸子 阿部 智 齋藤 功 端山智弘 渡辺勝敏 赤川安正	歯科医療に関する患者相 談の現状	日本歯科医師 会雑誌	平成24年 4月号	印刷中	2012年

III. 研究成果の刊行物・別刷

なし（印刷中）

