

研究4. 歯科医療機関における患者にとって必要な情報は何かー歯科医師・歯科衛生士・歯科助手を対象とした質的調査ー

堀口逸子

研究協力機関 社団法人日本歯科医師会

A. 研究目的

歯科医療従事者から患者への情報提供の在り方において、リスクコミュニケーションの視点からは、双方向のコミュニケーションが図られ、受け手である患者の情報ニーズに配慮されていることが重要であるとされる。昨年度の研究では、情報提供される側の患者を対象として、量的調査を Web 調査によって実施した。その結果、患者は概ね情報提供に満足できていることが確認できた。今回は、情報提供側である歯科医療機関に勤務する歯科医師、歯科衛生士、歯科助手の3者が、どのような情報提供をしなければならないと考えているのか、受け手である患者側の情報ニーズとの整合性が図れているか等を明らかにする目的で、質的調査法であるデルファイ法を用いて、調査を実施した。

B. 研究方法

今回の調査は、あるテーマに対する課題を抽出する質的調査法のひとつであるデルファイ法を用いた。調査対象は、日本歯科医師会を通じて、各都道府県歯科医師会から推薦、選出された47歯科医療機関に勤務する歯科医師、歯科衛生士、歯科助手の各1名の144名とした。選出にあたり、1歯科医療機関に3職種が勤務していることは限定せず、歯科医療機関で各職種が複数人勤務している場合は、各歯科医療機関の判断で対象者を選出した。選出された歯科医

療機関には、本調査の目的、内容、3回にわたる調査において同一人から回答を得ることなどが書かれた文書を都道府県歯科医師会または著者が歯科医療機関へ直接ファックスかメールを送って説明し、書面で同意を得た。

質問紙の送付及び回収はファックスかメールによることとし、この選択は対象者が行った。3回の調査は平成23年11月から平成24年1月にかけて実施した。

第1回調査では、対象者に「歯科治療に際し、あなたは、患者に伝えるべき必要な情報のうち（実際に情報提供していることを含め）、何が優先度の高い項目と考えますか。」と質問し、7つ以内の項目を選出させ、さらに、その理由を自由に記載させた。記載された選出理由はKJ法¹⁾を用いて分析した。

第2回調査では、対象者に第1回調査で選出された項目名とKJ法で分析した結果の選出理由を各々示した上で、それらの項目の中から対象者にとって重要度が高いと考える上位7項目について、順位付けをさせ、また、その理由を記載させた。対象者が選出した7項目に、それぞれ上位から順に第1位を7点、第7位を1点と順次得点化し、項目ごとに合計得点を算出した。

第3回調査では、対象者に第2回調査の結果から得られた合計得点の高い項目を順に提示し、再び第1位から第7位まで順位付けさせた。それらを、第2回調査と同様の方法で得点化し、項目ごとの合計得点を算出、優先順位付けを行い、これを最終結果とした。

C. 研究結果

47歯科医療機関のうち、調査の同意が得られたのは45歯科医療機関であった。その

うち、第1回調査で回答が得られたのは43歯科医療機関であり、地域別に表1に示した。回収率は、第1回調査95.6%、第2回調査86.0%、第3回調査81.4%であった。3職種別の結果は以下に示した。

1. 歯科医師対象調査

歯科医師が、第1回調査で情報提供が必要であると挙げた項目は79であった。計3回の調査を経て、最終的に得点された項目は43であり、点数は229得点から1点までであった。第10位までの項目とそれらの得点は表2に示した。リスクに関する項目は、第6位「複数の治療法の利点と欠点」(50点)、第7位「処置後に発生する副作用・不快症状・対処方法」(46点)、第10位「患者さんの選択に対してのメリット・デメリット」(25点)、第14位「治療することのメリット・デメリット」(13点)等であった。また、双方向コミュニケーションに関する項目として「疑問・質問に対する回答」(31点)が第9位に見られた。第11位には「自院の基本方針や治療方針」が挙げられた。

選出の理由は、「どのような治療法があるか示唆する必要がある」、「疾患や疼痛等の原因について患者の誤解が多い」、「患者の誤解を明らかにして、何故その検査が必要なのかを理解させる」、「歯科治療は不可逆的処置となることが多いため、理解を促進する」などであった。また、医療機関(者)と患者との信頼関係構築を基本とし、十分な説明と同意をもった治療計画の立案が必要と考えていた。それは、自院の方針に納得された患者との信頼関係のもとに治療を進めるという姿勢であった。

2. 歯科衛生士対象調査

第1回調査で情報提供が必要であると挙げた項目は55であった。計3回の調査を経て、最終的に得点された項目は37であった。第10位までの項目及び得点は表3に示した。点数は183点から1点までの幅があった。予防に関して第6位「ブラッシング(重要性、方法、効果、現在の問題点)」(52点)、第9位「予防の重要性」(28点)の2項目が挙げられた。トラブルに関連する項目として、第4位「治療費用」(77点)、第11位「治療期間・回数」(25点)があった。

選出の理由は、「患者が主訴としている部分の状態について、まず解決することが重要であると認識している」、「患者に口腔内状況を説明し、予防が重要であることを理解してもらおう」などであった。また、すべておまかせではなく、患者自身の意見に沿うように治療を進めていくことも理由としていた。治療期間や回数については、患者の希望や予測と異なることもあり、治療中断や両者の予定を立てやすくするためには、情報提供が必要であると考えていた。また、治療費用については、患者からは聞きづらいことであるため、トラブルに発展しやすく、特に、高額な補綴に際しては、患者の準備を考えて説明することが必須であるとしていた。

3. 歯科助手対象調査

第1回調査で情報提供が必要であると挙げた項目は70であった。計3回の調査を経て、最終的に得点された項目は43であった。第10位までの項目及び得点は表4に示した。点数は117点から1点までの幅があった。双方向コミュニケーションに関する「患者からの疑問に対する説明」が第2位(110点)であった。リスクやトラブル防止に関連するものとして、第3位「患者の意向

を考慮した治療方針」(89点)、第5位「処置後の注意事項」(59点)が挙げられていた。また、いわゆる医療に関連しない、組織としての運営に関連する項目として、第6位「予約に関すること」(41点)、第8位「医院のシステム」(30点)の2項目があった。

医療提供を選出した理由は、「患者が知りたいと思っていること」、「患者の意思を尊重すること」、「主訴の解決を図ること」などであった。また、現在の口腔内状態を選出した理由は、患者の関心をもってもらうためとしていた。運営に関わる場面では、歯科医療機関のシステムに関する情報は基本情報として提供すべきであるとし、また、希望に沿えない状況がある旨の説明としては、予約システムを選び、トラブル防止の観点からはリスクの説明を理由としていた。

D. 考察

1. 調査法について

調査法には、質問紙を利用し複数人数を対象として実施する質問紙調査、いわゆるアンケート調査の量的調査と、参与観察やインタビュー、また少人数を対象にしたグループインタビュー等の質的調査とがある。量的調査は、調査対象者について、悉皆(しっかい)調査の場合を除き、サンプル数や対象者の抽出方法により客観性の担保が図られない場合が考えられる。このことは回収率にも影響し、近年、保健医療に関する量的な社会調査において、回収率の低下が指摘されている^{2) 3)}。また、海外における医療関係者を対象とした郵送による調査法の回収率を調べた研究では、回収率の平均は60%程度であると報告されている^{4) 5)}。また、大規模調査の場合においてかかる費用も高く、近年ではWebを利用した調査の実施が少なくない⁶⁾。一方、質的調査には、参与観

察法やインタビュー法など、さまざまな方法がある。

インタビュー法では、個別インタビューと6人程度の小集団を対象としたフォーカスグループインタビュー⁷⁾がある。今回の対象者は、全国に分散して在住し一同に介することが困難であったため、ファックスやメールの利用により地理的制限を受けず、少ない費用で⁸⁾対象者の意見を集約する際に絡む対象者の利害や通説、一般常識とされていたことへのこだわりなどの悪影響を最小限にすることができる⁸⁾、デルファイ法を選択した。本研究でのデルファイ法は専門家を対象とした3回にわたる質問紙調査法で、課題抽出とともに、その優先順位が決定されるものである⁹⁻¹¹⁾。ただし、3職種については、同一歯科医療機関での勤務であるため、各医療機関内職種間での影響は必ずしも排除できているとは言えない。デルファイ法は、専門家を対象として、食の安全や感染症について、これまで情報提供に関する同様の調査でも用いられている¹²⁻¹⁵⁾。

対象者の選出法については、最善の指針はない¹⁶⁾とされている。歯科医療機関の選出にあたっては、日本歯科医師会を通じ各都道府県歯科医師会に一任させ、著者らは恣意的に選出しなかった。デルファイ法の対象者数については、30名以上の対象者に回答を得ていたら、結果に大差はない¹⁷⁾とされている。今回の調査では、47都道府県すべてを対象とし、協力を求めた上で、45歯科医療機関とした。また、第1回から各調査の回収率が80%以上で、各職種30名以上を確保できたことは、十分な結果が得られる同意及び対象者(機関)数であったと考えられた。

2. 結果について

歯科医療機関に勤務する3職種において、役割分担ができていることがうかがえた。すなわち、医療提供を基本に据えて情報提供に努めている歯科医師、予防を考慮した情報提供に努めている歯科衛生士、医療機関の運営を視野にシステムなどに関する情報提供に努めている歯科助手といった、専門的役割である。

歯科医師を対象とした調査において、各項目の得点から考察すれば、リスク等に関する情報提供の認知の程度は大きくないことがわかった。また、選択理由から、双方向のコミュニケーションの視点も見受けられるが、信頼関係は自院や歯科医師の意向に沿った患者において構築されている様子もうかがえた。

歯科衛生士を対象とした調査からは、予防や健康増進の視点が大きく、双方向コミュニケーションより専門家としての情報提供を認識していると思われた。医療提供のリスクに関する情報の提供には、上位の項目に挙がっておらず、その認識は重くないと思われた。

歯科助手の調査では、第2位の内容に関わらず「患者からの疑問に対する説明」項目が挙がり、患者から多くの質問を受けていることが推察された。また、これら双方向コミュニケーションを中心に、円滑に組織体として運営されるマネジメントの状況がうかがえた。一方、歯科医療に関する項目も見受けられ、歯科医療機関勤務経験からみると、情報提供が異なっていることが考えられた。患者からみたら、歯科医療機関内において歯科衛生士と歯科助手を区別することは困難であり、国家資格を有し専門教育を受けているかどうかわからないた

め、情報提供内容について、それぞれの立場で今一度整理が必要と考えられた。

E. 結論

歯科医療機関における情報提供者としての歯科医師、歯科衛生士、歯科助手の3職種において、それぞれ情報提供の内容に差異が見られ、役割の分担がうかがえた。双方向コミュニケーションは、特に、歯科助手が必要と認識しており、また、患者から質問を受けている状況がうかがえた。一方、専門家としての歯科衛生士においては、予防を中心とした教育的情報提供を認識していた。患者との双方向コミュニケーションを円滑に進めるためには、職種間の役割と連携を明確にした上で、それぞれの立場で情報提供とコミュニケーションを図ることが必要であると考えられた。

参考文献

- 1) 川喜多二郎. 発想法—創造性開発のために. 中公論社, 東京, 1967.
- 2) 堀川翔, 赤松利恵, 伊能由美子, 堀口逸子, 丸井英二. 職種からみた郵送質問紙調査の回収率. 栄養学雑誌 2011; 69: 193-198.
- 3) 大谷信介, 木下栄二, 後藤範章, 他: 社会調査へのアプローチ [第2版] 論理と方法, pp. 6-7, pp. 165-178 (2005) ミネルヴァ書房, 京都, 2005.
- 4) Cook, JV, Dickinson, HO, Eccles, MP. Response rates in postal surveys of healthcare professionals between 1996 and 2005: an observational study. BMC Health Serv Res 2009; 9, 160.
- 5) Creavin ST, Creavin AL, Mallen CD. Do GPs respond to postal questionnaire surveys? A

- comprehensive review of primary care literature. *Fam Pract* 2011; 28: 461–467.
- 6) 山上文, 堀口逸子, 鈴木建彦, 丸井英二. 新型インフルエンザ等に関するインターネットを利用した質問紙調査. *厚生の指標* 2009 ; 56 : 39–44.
- 7) 井下理監訳. *グループインタビューの技法*. 東京: 慶應義塾大学出版会, 1999.
- 8) 大滝純司監訳. *質的研究実践ガイド*. 東京: 医学書院, 2001 ; 44–53.
- 9) Adler M, Ziglio E. *Gazing into the Oracle. The Delphi Method and its Application to Social Policy and Public Health*. Jessica Kingsley Publishers, London, 1996.
- 10) Holey EA, Feeley JL, Dixon J, Whittaker VJ. An exploration of the use of simple statistics to measure consensus and stability in Delphi studies. *BMC Med Res Method* 2007 ; 7 : 52.
- 11) Moscovice I, Armstrong P, Shortell S. Health service research for decision-makers: the use of the Delphi technique to determine health priorities. *J Health Politics, Policy and Law* 1988 ; 2 : 388–410.
- 12) 堀口逸子, 石川直子, 馮巧蓮, 城川美佳, 丸井英二. 一般住民への普及啓発が必要な動物由来感染症は何か 獣医師を対象とした質的調査. *日本衛生学雑誌* 2011 ; 66 : 74–745.
- 13) 中垣俊郎, 堀口逸子, 赤松利恵, 田中久子, 馮巧蓮, 丸井英二. 消費者が必要な食の安全に関する知識—食品衛生監視員対象の質的調査から— *厚生の指標* 2009 ; 56 : 48–52.
- 14) 柏木知子, 堀口逸子, 石川直子, 丸井英二. 住民に普及啓発すべき感染症 感染症診療に従事する臨床医を対象にしたデルファイ調査. *感染症学雑誌* 2009 ; 83 : 12–18.
- 15) 堀口逸子, 柏木知子, 丸井英二. 住民への普及啓発が必要な感染症は何か 行政機関感染症対策担当者を対象とした質的調査. *感染症学雑誌* 2008 ; 82 : 67–72.
- 16) Murphy MK, Black NA, Lamping DL, McKee CM, Sanderson CFB, Ashkam J *et al.* Consensus development methods and their use in clinical guideline development. *Health Technology Assesment* 1998; 2 (Executive summary).
- 17) 神馬征峰, 岩永俊博, 松野朝之, 鳩野洋子訳. *ヘルスプロモーション*, 東京: 医学書院, 1997 ; 84–86.

F. 研究発表

1. 論文発表
- なし
2. 学会発表
- なし

表 1 地域別歯科医療機関

地域	数
北海道, 東北	6
関東, 甲信越	10
東海, 北陸	7
近畿	6
中国, 四国	7
九州, 沖縄	7

表 2 歯科医師対象調査の結果

順位	項目	点数
1	主訴に対する治療方針, 方法, 内容	229
2	現状の口腔内状況, 病態の説明	151
3	主訴(痛みや腫れなど)など疾患の原因	132
4	検査および治療に付随した説明	62
5	治療計画	54
6	複数の治療法の利点と欠点	50
7	処置後に発生する副作用・不快症状とその対処法	46
8	治療内容	32
9	患者の疑問や質問に対する回答	31
10	患者さんの選択に対してのメリット・デメリット	25

表 3 歯科衛生士対象調査の結果

順位	項目	点数
1	主訴とされている部分の状態	183
2	現在の口腔内状況	156
3	主訴に対する治療法	155
4	治療費用	77
5	当日の処置・治療	71
6	ブラッシング(重要性, 方法, 効果, 現在の問題点)	52
7	治療の重要性や必要性(必要な部位)	43
8	主訴や病態の原因	34
9	予防の重要性	28
10	治療法に選択肢があること	26

表 4 歯科助手対象調査の結果

順位	項目	点数
1	治療する歯とその治療内容	117
2	疑問に対する説明	110
3	患者の意向を考慮した治療計画	89
4	当日の治療・処置内容(処置前と処置後)	75
5	処置後の注意事項	51
6	受診の予約に関すること(必要性, 状況, 変更の注意, 確認)	41
7	現在の口腔内(歯を含む)状況	34
8	医院のシステム(診療日, 診療時間, 歯科の場所, 予約制)	30
9	次回(今後)に関すること(治療費用, 治療期間・時間など)	28
10	治療のさまざまな選択肢	23

研究 5. 検索エンジンを用いた用語検索でヒットするホームページから提供される歯科関連情報に関する調査

阿部 智

A. 研究目的

受療者(患者)は、インターネットによる検索や健康雑誌等によってさまざまな情報を得ており、その中でもインターネットは情報収集の重要なツールとなっている。国民生活センターの調査では、歯科医療機関を選択する方法として、インターネットからの入手した情報によるとする者が21.4%と、家族・知人からの紹介や口コミに次いで多かったとしている¹⁾。しかし、インターネットから入手できる歯科関連の情報には、検索する者に過度の期待や誤認を与える可能性があるものや、不適切とみなされるものが散見されると指摘されている¹⁾。我が国では医療機関の広告は医療法によって規制されているが、医療機関のホームページ(HP)については、「情報提供」ある

いは「広報」のひとつとして扱われ、広告とみなされないため、規制の対象にはなっていない。このことから、本研究では、インターネットの検索エンジンを用いて、いくつかの歯科関連用語を検索用語として検索した時に表示されるHP上の歯科医療の情報に関して内容分析を行い、HP上での情報提供を考える上での知見を集積することとした。

B. 研究方法

1. 用語検索方法

日本で利用されている検索エンジンのうち、「Yahoo! Japan」のホームページにある「Yahoo 検索」を選定し、「インプラント」、「矯正歯科」、「むし歯」、「歯周病」、「入れ歯」、「顎関節症」を検索用語として検索した。検索時期は「インプラント」、「矯正歯科」、「むし歯」、「歯周病」の検索用は2011年8月11日、「入れ歯」、「顎関節症」の2012年1月10日とした。用語検索は、神奈川県横須賀市の教育施設のサーバーを經由して行った。

2. 収集データの分類

HPの種類（歯科医院HP、歯科医院紹介HP、単語解説HP、その他）、表示されるHPの掲載形式（用語検索結果、スポンサードサーチ、その他）を分類項目とした。

次いで、「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針（医療広告ガイドライン）の改定について」²⁾に記載される項目を参考として、記載の有無を確認した。仮にHPを広告と同様のものと位置付けた場合、問題となるおそれのある表現として、①「比較に関するもの」、②「手術件数に関するもの」、③「治療前後の写真」、④「客観的事実を証明できない内容に関するもの」、⑤「虚偽、誇大のおそれのあるもの」を設定した。その他、適切ではないと思われる表現として、⑥「費用を強調したもの」、⑦「無料相談」を設定した。

データ分類は、2名の歯科医師によって個々に行った。2者間のKappa係数は0.83であった。

3. 調査対象データ

用語検索を行った結果が表示される最初のページをデータ収集対象とし、HPには直接アクセスし、各HPの最初のページだけを調査対象として、入手できる情報を収集した。

C. 研究結果

HPの掲載形式では、「むし歯」以外の検索用語ではスポンサードサーチが半数以上を占めていた（表1）。

検索用語別のHPの種類では、「インプラント」（15件）、「矯正歯科」（18件）、「入れ歯」（22件）で自医療施設のHPが多かった。

検索した用語を解説するHPは「インプラント」、「矯正歯科」、「入れ歯」ではほとんどなかったが、「むし歯」と「歯周病」でそれぞれあった（表2）。

掲載形式別のHPの種類では、スポンサードサーチには歯科医院のHPが多く（69件）、用語検索結果では、検索した用語を解説するHPに多かった（24件）（表2）。

医療広告ガイドラインに記載される項目を参考に、HPの掲載を検索用語別に分類すると、「インプラント」では、「無料相談」（16件）、「手術件数に関するもの」（16件）、「手術前後の写真」（15件）、「比較に関するもの」（13件）が多かった（表3）。また、「矯正歯科」では、「治療前後の写真」（19件）が最も多く、「入れ歯」では、「客観的事実を証明できない内容に関するもの」（18件）と「無料相談」（14件）が多かった。

医療広告ガイドラインに記載される項目をHPの掲載別でみると、「治療前後の写真」（33件）、「無料相談」（27件）、「客観的事実を証明できない内容に関するもの」（24件）、「費用を強調したもの」（20件）はスポンサードサーチに多かった（表3）。

医療広告ガイドラインに記載される項目を検索結果別にみると、「客観的事実を証明できない内容に関するもの」（40件）、「手術前後の写真」（35件）、「無料相談」（31件）、「費用を強調したもの」（20件）などは自医療施設のHPに多かった（表3）。

D. 考察

医療に関する広告規制は、ポジティブリスト方式（医療に関する広告は原則禁止という前提の下、広告可能な事項を規定する方式）とネガティブリスト方式（医療に関する広告は原則可能という前提の下、広告が不適当な事項を規定する方法）の2種類

がある。昭和 23 年に制定された医療法により、医療に関する広告規制はポジティブリスト方式によりなされている。

2002 年に社会保障審議会医療部会で医療に関する広告規制のあり方が議論され、同年の「医療提供体制に関する意見」において、患者保護の観点からポジティブリスト方式を前提としつつ、客観的かつ検証可能な事項については原則規制緩和する（広告可能とする）との方針が示された^{3,4)}。さらに、2005 年の「医療提供体制に関する意見」では、インターネットによる情報提供はこれまでと同様に広報として位置付け、広告規制の対象としないとしている。一方で、ポジティブリスト方式とネガティブリスト方式の問題点が検討され、広告される情報の質（客観性）を確保しつつ、利用者保護を図る新たな広告規制方式として、いわゆる「包括規定方式」が導入されることとなった。同時に、虚偽等著しく不適切な内容が情報提供されている場合には法令により実効性のある一定の規制を行うことのできる枠組みを創設すること、適切な広報を行うためのガイドラインの作成・普及の方策について検討すること、などが提案された。2010 年の行政刷新会議の下に設置された「規制・制度改革に関する分科会」において、「広告規制の緩和」が規制制度改革の検討事項の一つとして取り上げられ、分科会の下部のライフイノベーション WG では、「医療機関の広告規制について、ポジティブリスト方式を改め、原則自由化する」との改革案が示された。しかしながら、現在に至るまで、医療に関する広告規制は「包括規定方式」のポジティブリスト方式で行われており、医療に関する広告規制や情報提供のあり方を検討する「医療情報の提供

のあり方等に関する検討会」においても、同様の結論が出されている⁵⁾。

医科の分野では、美容医療サービスの HP の内容への規制が検討されているが、これは自由診療に特化したものを想定しており、公的医療保険による一般的な医療機関の HP による医療情報の提供にまで拡大すべきでないとしている。歯科の分野では、自由診療を行う歯科医療機関でも保険医療機関として登録しているところが少なくないため、明確な区分は難しい。

2007 年 4 月に医療広告に関わる医療法が大幅に改正され、厚生労働省医政局長が各都道府県知事に対して、「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針（医療広告ガイドライン）について」が通知された。2008 年 11 月にはこれの一部（標榜診療科名の改正について）⁶⁾が改訂されている。

インターネットを通じた情報は、意識的に検索しなければ得られないものであり、無意識に与えられる、あるいは提供されるものではない。それゆえ、HP は広告の定義である不特定多数を対象としていないと認識され、医療法では規制の対象とみなされていない。しかしながら、バナー広告や費用を負担している検索結果の上位表示は広告とみなされることから、それらの表示はあくまでもガイドラインに沿うことが望ましいとの意見もある。しかしながら、本研究結果から、通常用語検索で表示される情報よりもスポンサードサーチで表示される HP のなかに、ガイドラインを参考とした場合に問題が生じるおそれのある情報が提供されていることが判明した。インターネット検索から得られる情報は、情報を手りたいとの強い意思から得られたもので

あることから考えると、これらの情報は入手した者に強く影響を与える。インターネットを通じた情報提供は、ネット広告を専門とする業者も存在するなど、提供の方法や提供される情報が巧妙となっているのが現状である。それゆえ、検索者が医療に関する客観性の乏しい情報などに惑わされることがないように、医療に関する広告を規制することは必要であると考えられるが、一方、医療を提供する側と受ける側との間には「情報の非対称性」が存在することを前提において、適切な医療に関して患者等に啓発や知識の普及を図らねばならない。情報提供の主體的役割を担うべき公的な性格のある専門学会や歯科医師会などで、独自に情報を発信しているものの、用語検索のシステムでは上位に検索されなかったため、結果に含めることができなかった。「Yahoo! Japan」の「Yahoo 検索」での通常の検索結果では、スポンサードサーチの他に「Yahoo!ヘルスケア」が最上位であり、ここでは医療関連用語の解説を行っている。本研究では、「インプラント」、「矯正歯科」、「入れ歯」という治療方法や診療科名では検索されなかったが、「むし歯」、「歯周病」、「顎関節症」という疾患名での検索では、医療関連用語が表示された。それゆえ、このシステムを活用して公的機関からの情報が円滑に提供されるようにすることも一考に値し、食育の分野では同様の取り組みが開始されている⁷⁾。しかし、医薬業界では、公的機関である医薬品医療機器総合機構の「医薬品医療機器情報提供ホームページ」⁸⁾によって情報提供が行われているが、利用頻度があまり高くないとの指摘もあり⁹⁾、国民がさらに利用できるような工夫が必要である。

インターネット利用者が医療専門家以外から医療情報収集する傾向にある情報リテラシーの問題点も指摘されている¹⁰⁾。一方で、薬剤情報提供文書は60%以上の患者が利用しているとの報告もあり¹¹⁾、ネット情報に加えて、患者へ直接渡す情報の重要性も考慮していくことが必要である。科学的に検証された情報が上位に検索されるよう、認定機関のような第三者機関も含め、関係学会や日本歯科医師会などの専門機関はもとよりその他の医療機関も含めて、すでに社会インフラとなっているインターネットからの情報提供のあり方を検討する必要があると示唆できる。

E. 結論

1. 「インプラント」、「矯正歯科」、「歯周病」、「入れ歯」、「顎関節症」の用語検索では、スポンサードサーチが半数以上を占め、それらのスポンサードサーチには歯科医院のHP(82.1%)、「費用を強調したもの」(80.0%)、「手術件数に関するもの」(76.0%)、「治療前後の写真」(63.2%)が多かった。
2. 「インプラント」(60.0%)、「矯正歯科」(72.0%)、「入れ歯」(78.6%)では、歯科医院のHPが多かった。検索した用語を解説するHPは「インプラント」、「矯正歯科」、「入れ歯」ではほとんどなかった。
3. 「インプラント」では、「無料相談」(64.0%)、「手術件数に関するもの」(64.0%)、「比較に関するもの」(52.0%)、「客観的事実を証明できない内容に関するもの」(40.0%)、「虚偽、誇大のおそれのあるもの」(32.0%)、「費用を強調したもの」(32.0%)が多かった。

4. 「客観的事実を証明できない内容に関するもの」(83.3%)、「虚偽、誇大のおそれのあるもの」(82.6%)、「治療前後の写真」(81.4%)などは歯科医院のHPに多かった。

参考文献

- 1) 歯科インプラント治療に係る問題－身体的トラブルを中心に－. 独立行政法人国民生活センター
(http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20111222_2.pdf) 2012. 1. 12
- 2) 医療施設ホームページのあり方－会員医療施設 HP および医療情報提供のガイドライン－H.20.3 改定版. 日本医師会.
- 3) 医療提供体制に関する意見中間まとめ (平成 17 年 8 月 1 日). 社会保障審議会医療部会.
- 4) 医療提供体制に関する意見 (平成 17 年 12 月 8 日). 社会保障審議会医療部会.
- 5) 医療情報の提供のあり方等に関する検討会報告書 (案). 医療情報の提供のあり方等に関する検討会
(<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000021mw3-att/2r98520000021n0s.pdf>) 2012. 2. 2
- 6) 医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針 (医療広告ガイドライン) について. 厚生労働省
(<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/isei/kokokukisei/dl/shishin.pdf>) 2012. 2. 2
- 7) 古池直子, 荒井裕介, 佐藤美津代, 角倉知子, 三好美紀, 廣田晃一. 健康づくり・生活習慣病予防のための「食育」関連情報サイトの構築. 日本未病システム学会雑誌 2011 ; 16 : 323－325.
- 8) 医薬品医療機器情報提供ホームページ (<http://www.info.pmda.go.jp/>) 2012. 2. 2
- 9) 小林江梨子, 神田 藍, 佐藤信範. 平成 22 年度「レギュラトリーサイエンス推進調査研究事業」研究報告 患者・消費者の視点から見た医薬品情報の現状及びあり方に関する研究. 医薬品医療機器レギュラトリーサイエンス 2011 ; 42 : 723－730.
- 10) 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.
- 11) 葛谷有美, 寺町ひとみ, 坪井謙之介, 安田昌宏, 水井貴詞, 後藤勝敏, 米田和史, 土屋照雄. 薬剤情報提供文書の利用状況に関する患者アンケート調査. 医療薬学 2011 ; 37 : 535－541.

F. 研究発表

1. 論文発表
なし
2. 学会発表
なし

表 1 検索用語別の HP の掲載形式

(件)

	用語検索結果	スポンサードサーチ	その他	合計
インプラント	10	14	1	25
矯正歯科	10	14	1	25
むし歯	10	10	1	21
歯周病	10	14	1	25
入れ歯	10	17	1	28
顎関節症	10	15	1	26

表 2 検索用語別, 掲載形式別の HP の種類

(件)

	歯科医院 HP	歯科医院紹 介HP	用語解説 HP	その他	合計
検索用語別の HP の種類					
インプラント	15	9	1	0	25
矯正歯科	18	6	0	1	25
むし歯	10	0	8	3	21
歯周病	8	4	8	5	25
入れ歯	22	0	3	3	28
顎関節症	14	0	7	5	26
掲載形式別の HP の種類					
用語検索結果	15	10	24	11	60
スポンサードサーチ	69	9	1	5	84
その他	3	0	2	1	6

表3 検索用語別, HP の掲載形式別, 検索結果別の HP にみられる医療広告ガイドラインに記載される項目

(件)

	比較	手術 件数	治療 前後 の 写真	客観的 事実を 証明 できない 内容	虚偽, 誇大の おそれ	費用の 強調	無料 相談
検索用語別							
インプラント	13	16	15	10	8	8	16
矯正歯科	2	2	19	7	6	1	4
むし歯	0	0	1	3	1	1	1
歯周病	0	3	8	4	0	5	2
入れ歯	6	2	5	18	8	4	14
顎関節症	1	3	0	6	0	7	2
HP の掲載形式別							
用語検索結果	8	5	15	12	7	5	10
スポンサードサーチ	14	19	33	24	16	20	27
その他	0	1	0	2	0	0	2
合計	22	25	43	38	23	25	39
検索結果別の HP							
歯科医院 HP	14	19	35	40	19	20	31
歯科医院紹介HP	7	7	10	5	3	3	8
単語解説HP	1	0	1	2	1	2	0
その他	0	0	2	1	0	1	0
合計	22	26	43	48	23	26	39

(資料) 歯科医療機関のホームページにおける掲載事例

資料 1 歯科医療機関の HP に掲載された「比較に関するもの」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	治療を行える全国の歯科医院の検索, 評判の歯科医院ランキング
4	インプラント	用語検索	全国のインプラント歯科医院検索, 12 月のおすすめランキング
7	インプラント	用語検索	顧客満足度で第 1 位
8	インプラント	用語検索	神奈川県 No.1, 多くの患者様から支持
9	インプラント	用語検索	世界で唯一 40 年以上の歴史を持ち
10	インプラント	用語検索	大阪でインプラントの最新情報を発信している
11	インプラント	スポンサー	インプラント比較ナビ No.1
12	インプラント	スポンサー	患者さんが選んだインプラント医院ランキング 1 位
13	インプラント	スポンサー	顧客満足度ランキング第 1 位
19	インプラント	スポンサー	東京多摩地区トップクラス, オリコン CS ランキング 1 位
23	インプラント	スポンサー	インプラントネット 12 月 全国のおすすめランキング
24	インプラント	スポンサー	神奈川県内からも多数の患者様が通院, 他院と比べてみてください。
25	インプラント	スポンサー	インプラントネットランキング国内・東京各 1 位
27	矯正歯科	用語検索	史上最強の検索エンジン Dr. NAVI, 矯正歯科アクセスランキング 2011 版
28	矯正歯科	用語検索	矯正歯科医院クチコミ, ピックアップクリニック
107	入れ歯	スポンサー	顧客満足度ランキング第 1 位, 日本トップクラス
142	顎関節症	スポンサー	顎関節症に効くグルコサミンランキング

資料 2 歯科医療機関の HP に掲載された「手術件数に関するもの」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	インプラント実績は 2,200 件にのぼる。
7	インプラント	用語検索	年間約 5,500 本のインプラント手術
9	インプラント	用語検索	年間 2,000 本以上
10	インプラント	用語検索	国内屈指の手術症例数
11	インプラント	スポンサー	国内年間 50,000 本
12	インプラント	スポンサー	年間のインプラント治療本数はほぼ 1,000 本
13	インプラント	スポンサー	年間施術数 5,500 本
14	インプラント	スポンサー	実績多数で安心
19	インプラント	スポンサー	年間 1,000 本の実績
20	インプラント	スポンサー	インプラント年 1,000 本
21	インプラント	スポンサー	5,000 件以上の実績
22	インプラント	スポンサー	年間 1,000 本の実績
23	インプラント	スポンサー	年間 125 症例
24	インプラント	スポンサー	国内 50,000 本の実績
25	インプラント	スポンサー	おかげ様で当院での年間のインプラント治療本数はほぼ 1,000 本にまでなりました。
34	矯正歯科	用語検索	年間 500 名の方が見えない矯正歯科・スピード歯列矯正治療を行っています。
41	矯正歯科	スポンサー	累計 14,000 本以上
85	歯周病	スポンサー	10 年保証！症例多く安心
89	歯周病	スポンサー	年間 1,000 本の実績
93	歯周病	スポンサー	年間 800 症例
107	入れ歯	スポンサー	治療実績年間 5,500 本
131	顎関節症	スポンサー	年間 1,000 人、治療実績 13 年以上
137	顎関節症	スポンサー	1,000 例を超える治療実績

資料3 歯科医療機関のHPに掲載された「客観的事実を証明できない内容に関するもの」の事例

番号	検索用語	掲載形式	事 例
3	インプラント	用語検索	1日で噛める,キレイなインプラント
4	インプラント	用語検索	その日に噛めるインプラント治療
6	インプラント	用語検索	よりキレイな歯
8	インプラント	用語検索	インプラントの症例数が技術力を支えています。
11	インプラント	スポンサー	30年という長期にわたり良好な予後,自分の歯のように1ヶ月で食べられる。
14	インプラント	スポンサー	短時間手術,即日入る仮歯,使用感良好,実績多数で安心,術後回復早い。
16	インプラント	スポンサー	最高の技術,見た目自然,美しく
19	インプラント	スポンサー	安心の2回法インプラント
21	インプラント	スポンサー	世界レベルの最先端インプラント
23	インプラント	スポンサー	実績豊かなインプラント歯科
34	矯正歯科	用語検索	国内屈指の矯正歯科クリニック
35	矯正歯科	用語検索	でこぼこな歯並びを綺麗に,モデルを続けながら治療ができました,長年の実績
36	矯正歯科	スポンサー	最新の矯正,家族も気づかない矯正
38	矯正歯科	スポンサー	どんなに難しい症例にも対応できる最新の技術と設備,痛くない。
39	矯正歯科	スポンサー	より確かな最新のインプラント治療や矯正治療
40	矯正歯科	スポンサー	高度な技術が必要なフルオーダーメイド矯正で顔も美しく!
41	矯正歯科	スポンサー	口コミ&訪問取材&体験談から安心の矯正歯科,痛くない。
62	むし歯	スポンサー	最新設備と確かな技術で納得の診療
65	むし歯	スポンサー	最新設備
71	むし歯	その他	寝ている間に手術が終わっている
82	歯周病	スポンサー	再生療法は,科学的に裏づけされた根拠に基づく治療です。歯周病専門医
89	歯周病	スポンサー	最新の技術インプラント
91	歯周病	スポンサー	最新設備と確かな技術で納得の診療
92	歯周病	スポンサー	寝ている間にインプラント
102	入れ歯	用語検索	快適超精密義歯
105	入れ歯	用語検索	次世代型入れ歯
107	入れ歯	スポンサー	経験と実績のある専門医
111	入れ歯	スポンサー	評判の入れ歯名人
112	入れ歯	スポンサー	本当の入れ歯名人
120	入れ歯	その他	快適超精密義歯

資料 4 歯科医療機関の HP に掲載された「虚偽、誇大のおそれがあるもの」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	ALL-On-4による1日で噛める即日インプラント, 世界的に最も信頼性が高い。
7	インプラント	用語検索	顧客満足度で第1位
11	インプラント	スポンサー	どこよりも高品質な治療
13	インプラント	スポンサー	実績豊富なインプラント専門医による安心の治療
17	インプラント	スポンサー	審美性と機能性に優れた最新の歯科インプラント治療
19	インプラント	スポンサー	その日から噛むことができます。
20	インプラント	スポンサー	インプラント低侵襲オペ, 安心専門歯科, 感染なし, 最高級のブローネマルク
24	矯正歯科	スポンサー	どこよりも高品質な治療, 安心安全
28	矯正歯科	用語検索	どんなに歯並びが悪くても大丈夫, 専門の認定医が最良の治療をご提案。
31	矯正歯科	用語検索	見えない裏側矯正で最短6か月で終わる, 短期間でできるスピード矯正
32	矯正歯科	用語検索	よりスピーディーで患者様の負担が少ない矯正治療が可能, 最短で最高の仕上がりをご提供します。
38	矯正歯科	スポンサー	安心きれいな歯並び
41	矯正歯科	スポンサー	たったの2, 3回の短期間・簡単治療で安心
44	矯正歯科	スポンサー	確かな技術
64	むし歯	スポンサー	無痛麻酔で治療も安心
107	入れ歯	スポンサー	最高の技術

資料 5 歯科医療機関の HP に掲載された「費用を強調したもの」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	インプラント1本 8.4 万円
7	インプラント	用語検索	インプラント1本 9.8 万円
11	インプラント	スポンサー	インプラント1本 7.77 万円
13	インプラント	スポンサー	インプラント1本 9.8 万円
17	インプラント	スポンサー	インプラント1本 8.5 万円
19	インプラント	スポンサー	7 万円インプラント
20	インプラント	スポンサー	インプラント 98,000 円
24	インプラント	スポンサー	インプラント1本 7.77 万円
47	矯正歯科	スポンサー	低価格
63	むし歯	スポンサー	保険が効いて安心価格
85	歯周病	スポンサー	10 万円インプラント
86	歯周病	スポンサー	通院可能なインプラントは 7 万円
88	歯周病	スポンサー	1本 9.8 万円のインプラント治療
95	歯周病	スポンサー	割引制度があります。家族割引有り。
107	入れ歯	スポンサー	1本 9.8 万円で高品質のインプラント

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