

歯科診療における患者満足度調査
報告書

平成17年3月

日本歯科医学会

はじめに

歯科医療を患者に対して有効かつ効率的に提供するためには、患者の視点を重視したインフォームド・コンセントを充実させることが重要となる。

したがって、医療機関側からの情報提供や説明等の状況、それに対する患者側の満足度を調べ、診療報酬改定における医療技術の適正評価の基礎資料を得ることが必要である。具体的には、歯科診療所、歯科大学・歯学部附属病院、大学附属以外の病院歯科の各医療機関、さらに患者側の双方から医療情報の提供や説明の実態・認識・評価の状況を把握し、医療現場におけるインフォームド・コンセントの実践について検証する。

更には、中央社会保険医療協議会での検討資料とするため、保険診療における歯科医師から患者への情報提供（診療の際の説明等）について患者の満足度の状況について把握し、よりよい歯科医療の実践を目指すために実施した。

目 次

I. 調査設計概要	
1. 調査目的	1
2. 調査対象医療機関数・対象者数	1
3. 調査対象地域	2
4. 抽出方法	2
5. 回収率（数）	2
6. 調査期間	2
7. 調査方法	2
8. 調査内容	3
9. 調査主体	3
10. 実施・集計・分析	3
11. 報告書監修	3
II. 調査の流れ	4
III. 調査結果のまとめ	5
IV. 調査結果の詳細	
1. 医療機関	8
2. 患者	22
V. 考察	45
VI. 参考資料	
集計結果	
医療機関	47
患者	54
調査票	72

I. 調査設計概要

1. 調査目的

本調査は、国民のための歯科医療改革に資する目的の一環として、現在、我国の歯科医療において行われている情報提供の実態を明らかにして、今後の施策を考える資料とするためになされたものである。歯科医療を有効かつ効率的に患者に提供するためには、患者側の視点を重視したインフォームド・コンセントを充実させることが重要であることから、歯科医療機関における患者への医療情報提供の実態（歯科治療を行う歯科大学・歯学部附属病院、大学附属以外の病院歯科、歯科診療所の患者に対する説明・指導の状況、さらに、歯科治療に関する情報提供について、患者の「認識」及び「評価」に関する調査を行い、医療現場におけるインフォームド・コンセントの実践について検証すること）について調査を行い、中央社会保険医療協議会における医療技術の適正評価を検討する際の基礎資料とすることを目的とする。

2. 調査対象医療機関数・対象者数

1) 医療機関（計 471 施設）

① 歯科大学・歯学部附属病院の責任者

29 病院

② 大学附属以外の病院歯科の責任者

142 病院

③ 歯科診療所の責任者

300 診療所

2) 患者（計 3,500 人）

① 歯科大学・歯学部附属病院へ来院した初診患者

29 病院 × 20 人 = 580 人

② 大学附属以外の病院歯科へ来院した初診患者

142 病院 × 10 人 = 1,420 人

③ 歯科診療所へ来院した初診患者

300 診療所 × 5 人 = 1,500 人

患者のアンケートは、上記大学・病院歯科・診療所を通じ、患者へアンケートを依頼してもらう方法とした。なお、バイアスを避けるためアンケートへの記入は施設内で記入するのではなく、自宅等の施設外で記入するようお願いをし、患

者自身が記入後、直接日本歯科医学会に送付してもらう方法とした。初診時の記憶が鮮明であるように、初診日が平成16年12月1日から平成17年2月15日までの患者を対象とした。

3. 調査対象地域

全国

4. 抽出方法

歯科大学・歯学部附属病院については29病院のすべてを調査対象とした。

病院歯科（歯科大学・歯学部附属病院を除く）については、調査対象となる全国の病院歯科から142病院を無作為抽出し調査対象とした。

歯科診療所については、調査対象となる全国の歯科診療所から300施設を無作為抽出し調査対象とした。

5. 回収率(数)

	発送数	回収数	回収率
歯科大学・歯学部附属病院	29	22	75.9%
病院歯科	142	66	46.5%
歯科診療所	300	164	54.7%
歯科大学・歯学部附属病院の患者	580	294	50.7%
病院歯科の患者	1,420	355	25.0%
歯科診療所の患者	1,500	599	39.9%

6. 調査期間

平成17年2月1日～平成17年2月15日

7. 調査方法

各医療機関への調査については往復郵送調査方式とし、調査票の記入は歯科診療所にあつては開設者（管理者）、病院歯科ならびに歯科大学・歯学部附属病院にあつては診療担当者において記入を依頼した。一方、患者においては各医療機関より調査票を配布し、患者自身が記入後、直接日本歯科医学会に送付してもらう方法とした。

8. 調査内容

巻末のアンケート参照

9. 調査主体

日本歯科医学会

10. 実施・集計・分析

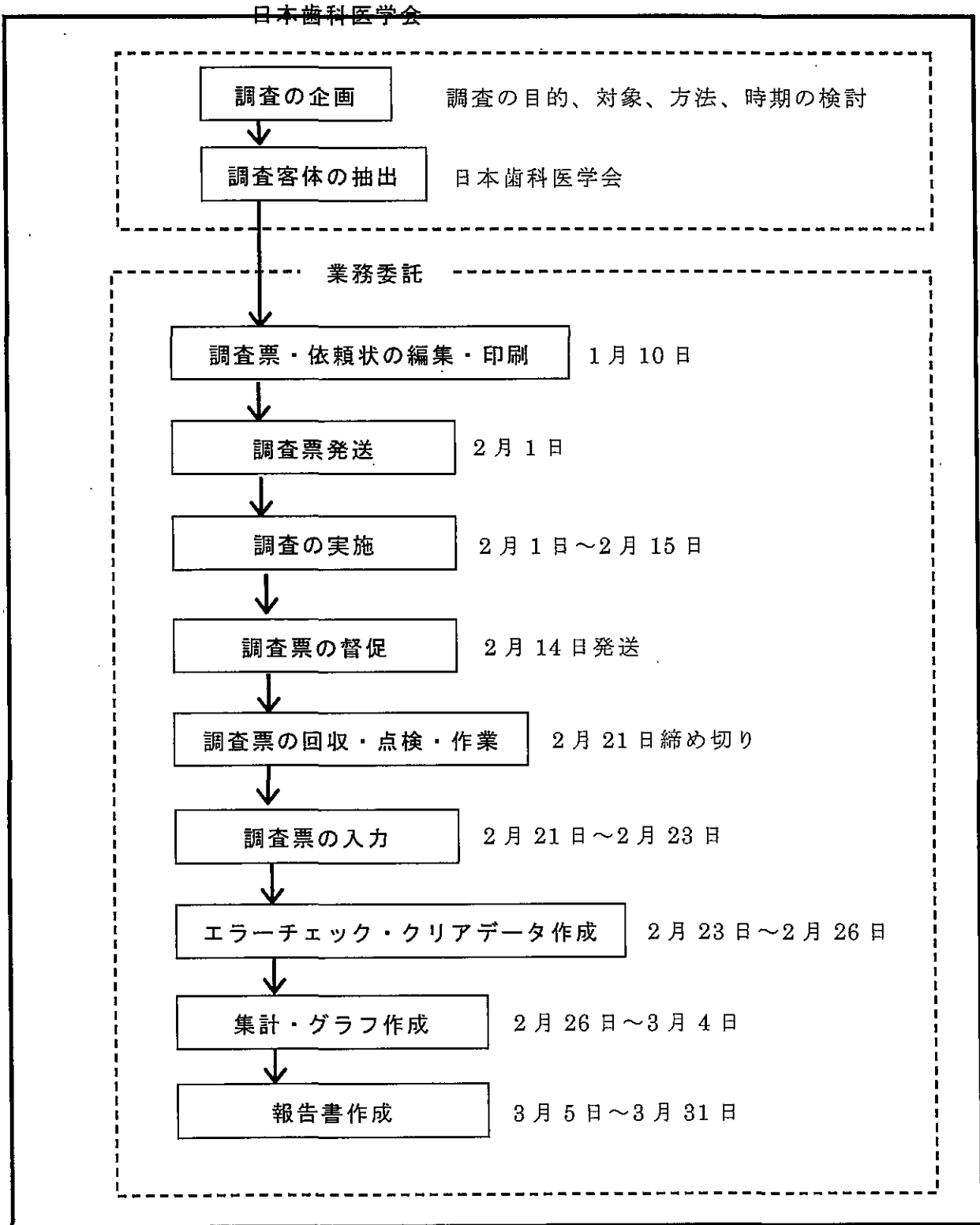
(株) 山手情報処理センター

11. 報告書監修

東京医科歯科大学 講師 大原里子

II. 調査の流れ

「歯科診療における患者満足度調査」に係る業務の流れ



Ⅲ. 調査結果のまとめ

【医療機関】

- 初診料の届け出については、「かかりつけ歯科医初診料」が 62.7%、「病院歯科初診料 1」が 16.3%、「病院歯科初診料 2」が 2.4%、初診料の届け出のない歯科初診料は 18.3%との回答であった。
- 「補綴物維持管理料」の届け出については、88.1%が届け出ていると回答した。届け出していないとの回答は 11.9%であった。
- 初診時の病状・治療計画等についての説明は、94%の医療機関が実施したと回答した。医療機関の 46.8%が患者に対する説明を「難しい」あるいは「やや難しい」と回答した。
- 治療計画を文書で情報提供している割合は、「81～100%」が 45.7%、「0～20%」が 25%、「61～80%」が約 11.5%、「41～60%」が 8.7%、「21～40%」が 7.1%であった。
- 「かかりつけ歯科医初診料」を算定した患者の割合が「81～100%」であると回答した歯科診療所は 65.9%であった。「61～80%」と回答した歯科診療所は 14.6%、「0～20%」であると回答した歯科診療所は 15.2%であった。
- 歯科診療所の院長の歯科医師経験年数は「20～29年」が 40.2%と最も多く、次いで「10～19年」の 31.7%、「30～39年」の 15.9%であった。
- 歯磨き指導は 97.2%の医療機関が実施していると回答し、医療機関の 48.9%が患者に対する指導を「難しい」あるいは「やや難しい」と回答した。
- ブリッジ・有床義歯の説明は 96%の医療機関が実施していると答えた。33.9%の医療機関が患者に対する説明を「難しい」あるいは「やや難しい」と回答した。
- クラウン・ブリッジの装着時の文書交付は 70.6%の医療機関が行っていると回答した。医療機関の種類別にみると、文書を交付していると回答したのは、歯科大学・附属病院の 95.5%、歯科診療所の 71.3%、病院歯科の 60.6%であった。
- 有床義歯の脱着法、清掃等の説明は 97.2%の医療機関が実施していると回答した。35.9%の医療機関が患者に対する説明を「難しい」あるいは「やや難しい」と回答した。
- 情報提供についての医療機関の自由記載うち主要なものは下記の記載であった。
(詳細については 20 ページ参照)

【歯科大学・歯学部附属病院】【病院歯科】【歯科診療所】に共通して

- ・文書化するのに時間がかかるが、その対価が低い。

【病院歯科】、【歯科診療所】に共通して

- ・情報提供を推進すべきであること及びその方向、方策。
- ・口頭での説明のほうが患者の状況によっては好ましい場合も多い。

【患者】

- 患者の性別は男性が 35.4%、女性が 63.6%との回答であった。
- 年齢は 50 代が 22%、次いで 40 代が 17.1%、60 代が 16%、30 代が 15.7%、20 代が 14.2%、70 歳以上が 10.7%、20 歳未満が 4.2%との回答であった。
- 受診した医療機関は歯科診療所が 48%、病院歯科が 28.4%、歯科大学・歯学部附属病院は 23.6%との回答であった。
- 初診料の算定については、「かかりつけ歯科医初診料」が 31.7%、「病院歯科初診料 1」が 25.3%、「歯科初診料」が 25.2%、「病院歯科初診料 2」が 2%（無回答が 15.7%）との回答であった。
- 初診時に病名・治療期間・治療内容の説明を受けたとの回答は 91.2%であった。
- 初診時の説明をうけたうちの 86%が説明を「非常にわかりやすかった」または「わかりやすかった」と評価した。
- 初診時の説明内容が記入された文書を受領したとの回答は 63.2%であった。初診料算定別に見ると、「歯科初診料」算定患者の 39.6%、「かかりつけ歯科医初診料」算定患者の 77.3%、「病院歯科初診料 1」算定患者の 72.3%、「病院歯科初診料 2」算定患者の 40%が文書を受領したとの回答をした。
- 初診時の説明文書を受領している場合は「非常にわかりやすかった」という答が、44.5%であって、受領していない場合の 26.4%よりも多かった。
- 歯周病治療の受けたとの回答は 50.7%であった。
- 歯周病治療の受けたうちの 90.8%が歯磨き指導を受けたと回答した。
- 歯磨き指導を受けたうちの 96.2%が、「非常にわかりやすかった」または「わかりやすかった」と指導を評価した。
- ブリッジ・義歯治療を受けたとの回答が 30.3%であった。
- ブリッジ・義歯治療を受けたうちの 94.4%が、説明を受けたと回答した。
- ブリッジ・義歯治療の説明を受けたうちの 93.6%が、「非常にわかりやすかった」または「わかりやすかった」と説明を評価した。
- クラウン・ブリッジの治療を受けたとの回答は 33.2%であった。
- クラウン・ブリッジ装着時に案内書等を受領したとの回答は 53.1%であった。医療機関の種類別に見てみると、歯科診療所は 63.2%、歯科大学・歯学部附属病院は 41.9%、病院歯科は約 40.3%が受領したとの回答であった。
- 義歯を新規に作る治療を受けたとの回答は 15.9%であった。
- 義歯を新規に作る治療を受けたと回答したうちの 82.3%が、義歯の扱い方の説明を受けたと回答した。

●義歯の扱い方の説明受けたと回答したうちの 93.2%が、「非常にわかりやすかった」または「わかりやすかった」と説明を評価した。

●情報提供における患者の自由記載のうち、主要なものは下記の記載であった。
(詳細については 42 ページ参照)

【歯科大学・歯学部附属病院】【病院歯科】【歯科診療所】の患者に共通して

- ・ とても丁寧で親切。
- ・ 十分な説明でわかりやすい。
- ・ 感謝している。

等の高く評価する意見が過半数を占めていた。

要望や改善点については、

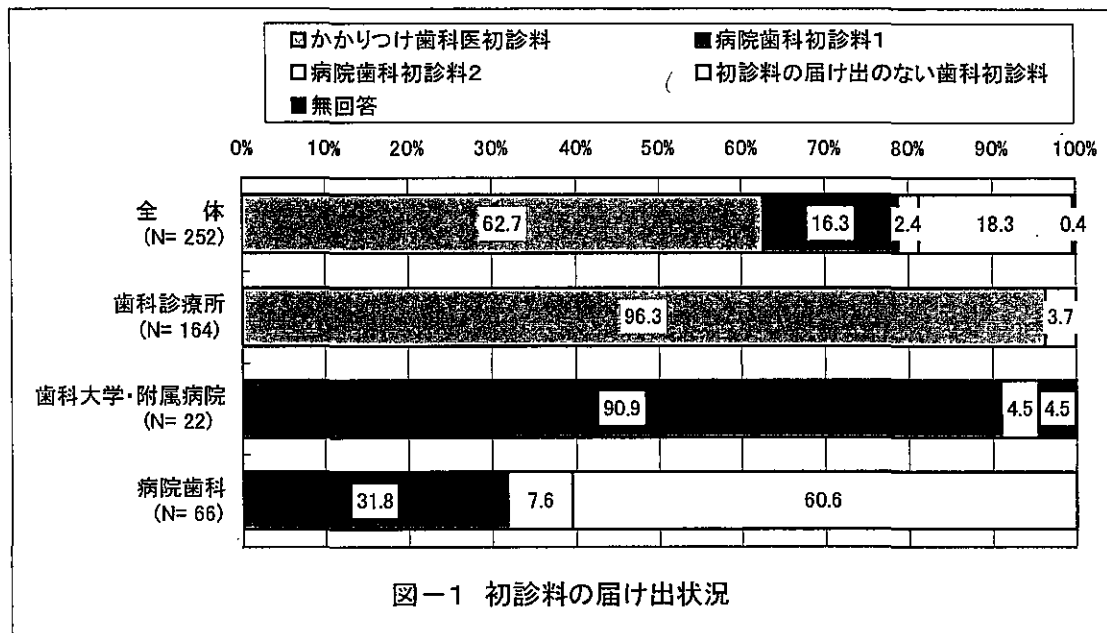
- ・ 治療期間や概算費用を知りたい。
- ・ 治療法の説明が無い。
- ・ 治療期間が長い。

IV. 調査結果の詳細

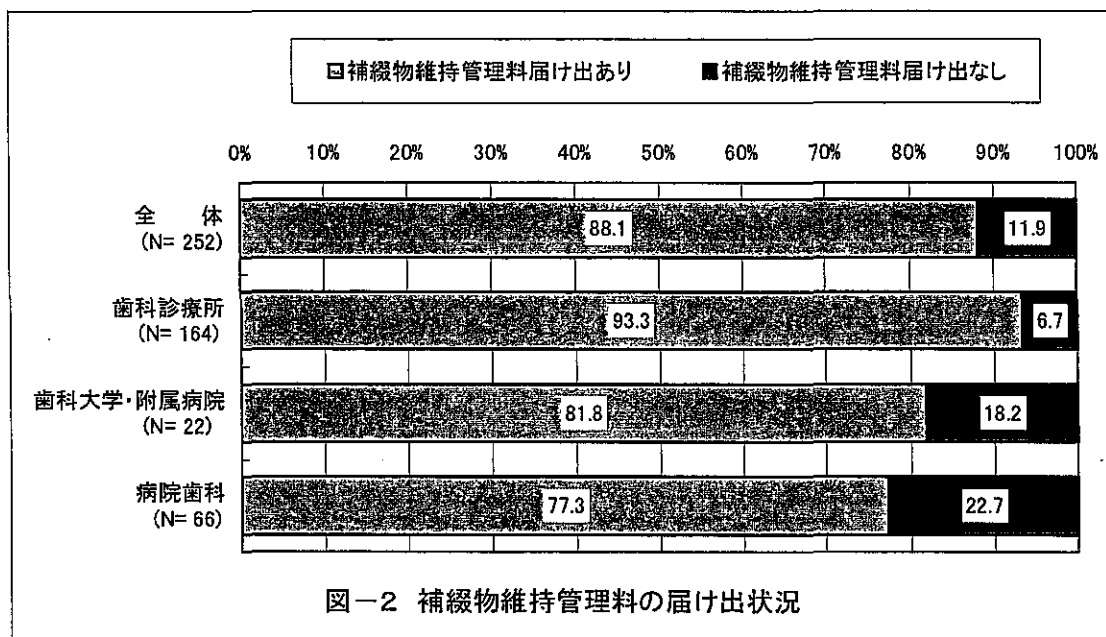
1. 医療機関

1) 初診料等の届け出状況

初診料の届け出についての回答を全体で見ると、「かかりつけ歯科医初診料」62.7%、「病院歯科初診料 1」16.3%、「病院歯科初診料 2」2.4%であり、「初診料の届け出のない歯科初診料」は18.3%であった。初診料の届け出について医療機関の種類別で見ると、歯科診療所では「かかりつけ歯科医初診料」が96.3%、歯科大学・附属病院では、「病院歯科初診料 1」が90.9%、「病院歯科初診料 2」が4.5%となっており、病院歯科では、「病院歯科初診料 1」が31.8%、「病院歯科初診料 2」が7.6%となっていた(図-1)。

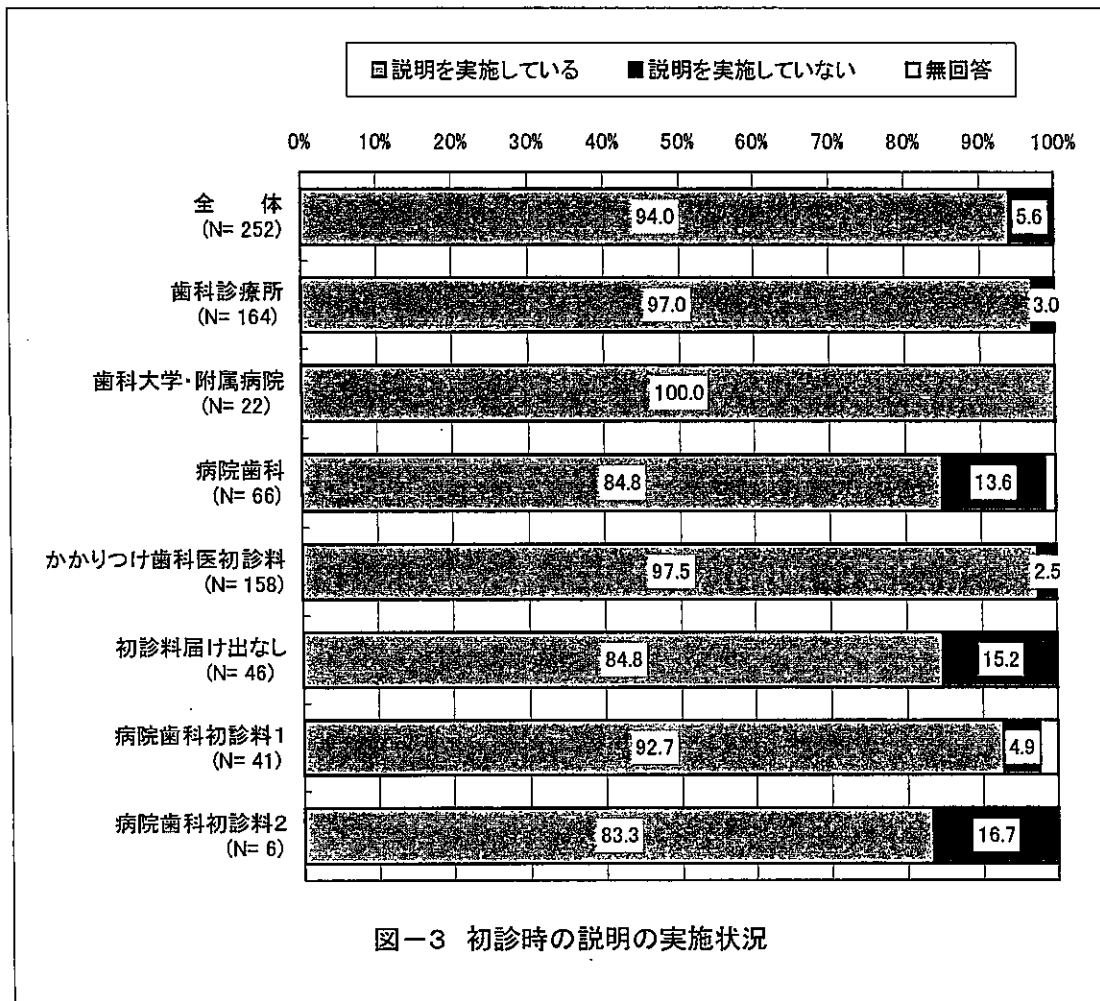


「補綴物維持管理料」の届け出について全体で見ると、「補綴物維持管理料」を届け出でていたのは 88.1%、届け出でていないのは 11.9%であった。「補綴物維持管理料」の届け出について医療機関の種類別で見ると、歯科診療所では 93.3%、歯科大学・附属病院では 81.8%、病院歯科では 77.3%となっていた（図-2）。



2) 初診時の病名・病状・医療内容・治療期間等の説明について

初診時の病名・症状・医療内容・治療期間等の説明状況を全体で見ると、94.0%の医療機関が「説明を実施している」と回答した。初診時の説明を医療機関の種類別にみると、「説明を実施している」との回答は「歯科診療所」の 97.0%、「歯科大学・附属病院」の 100.0%、「病院歯科」の 84.8%であった（図-3）。



以下、表現の中の『難しい』は「難しい」+「やや難しい」を、『易しい』は「易しい」+「やや易しい」を合計したものを表記する。

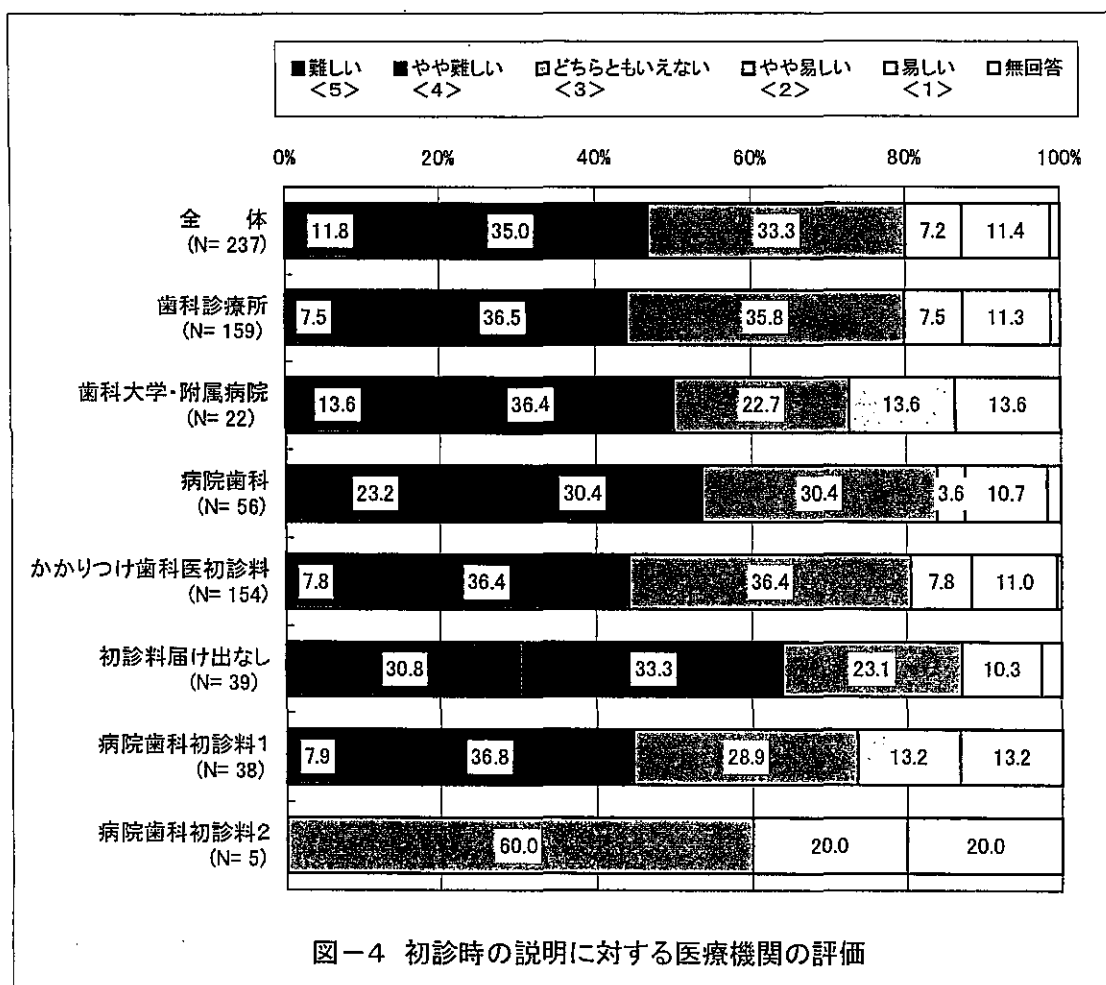
3) 初診時の説明に対する評価

患者への初診時の病名・症状・医療内容・治療期間等の説明に対する評価を全体で見ると、「難しい」が11.8%、「やや難しい」が35.0%で、これを合計して『難しい』は46.8%であった。

また、「どちらともいえない」は33.3%、『易しい』は18.6%となっており、難しいと考えている割合が多かった。

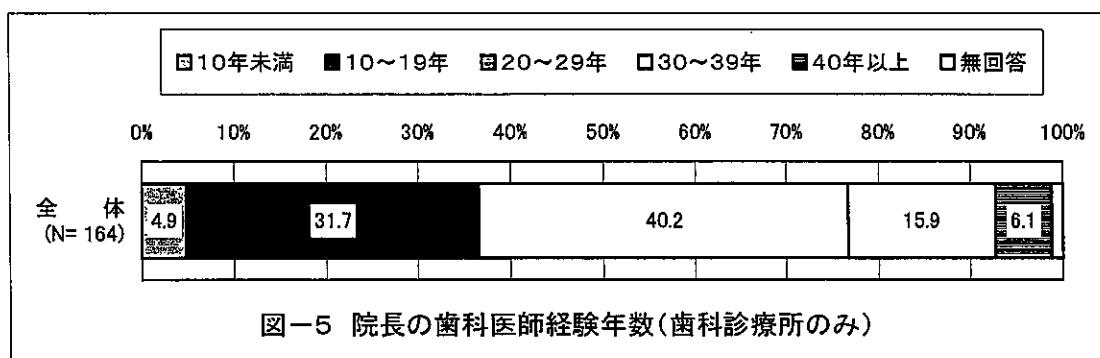
これを医療機関の種類別に見ると、『難しい』と回答したのは、「病院歯科」の53.6%、「歯科大学・附属病院」の50.0%、次いで「歯科診療所」の44.0%であった。一方、「どちらともいえない」と回答したのは、「歯科診療所」の35.8%、「病院歯科」の30.4%、「歯科大学・附属病院」の22.7%であった。『易しい』と回答したのは、「歯科大学・附属病院」の27.2%、「歯科診療所」の18.8%、「病院歯科」の14.3%であった。

初診料の届け出の種類別で見ると、『難しい』と回答したのは「初診料届け出なし」の医療機関の64.1%、「かかりつけ歯科医初診料」の44.2%、「病院歯科初診料1」の44.7%、「病院歯科初診料2」の0%であった。「病院歯科初診料2」の回答者数は5名と少ないことに留意すべきである（図-4）。



4) 院長の歯科医師経験年数（歯科診療所のみ）

歯科診療所の院長の経験年数では、「20～29年」が40.2%と最も多く、次いで「10～19年」の31.7%、「30～39年」の15.9%であった（図-5）。

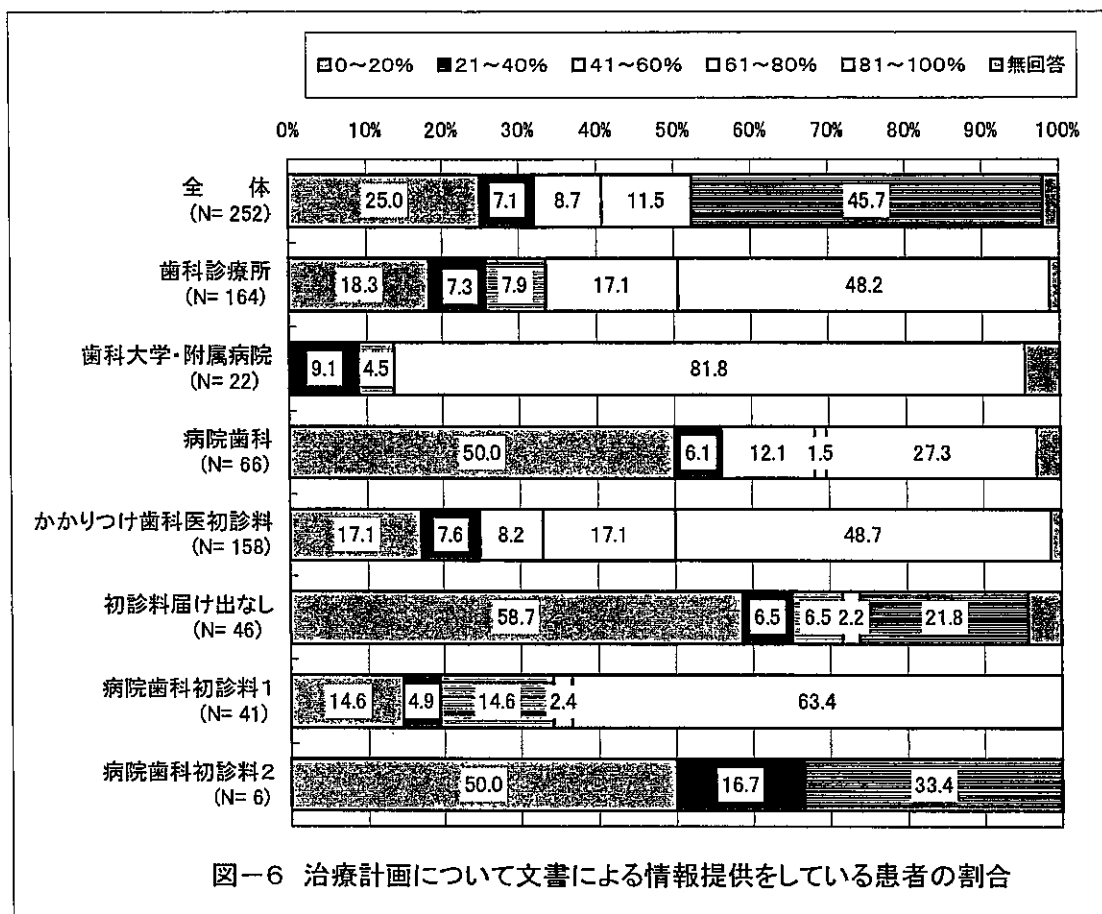


5) 治療計画について文書による情報提供をしている患者の割合

治療計画について文書による情報提供をしている患者の割合を全体で見ると、「81～100%」が45.7%、「0～20%」が25.0%、「61～80%」が11.5%、「41～60%」が8.7%、「21～40%」が7.1%、無回答が2%であった。

医療機関の種類別に見ると、歯科診療所では、「81～100%」が48.2%、「61～80%」が17.1%との回答であった。次に歯科大学・歯学部附属病院を見ると、「81～100%」が81.8%、「21～40%」が9.1%との回答であった。病院歯科では「0～20%」が50.0%、「81～100%」が27.3%との回答であった。

初診料の届け出の種類別で見ると、「初診料届け出なし」の歯科医療機関は「0～20%」が58.7%、「81～100%」が21.8%との回答であった。次に「かかりつけ歯科医初診料」の医療機関は「81～100%」が48.7%、「0～20%」と「61～80%」が17.1%との回答であった。「病院歯科初診料1」の歯科医療機関では、「81～100%」が63.4%、「0～20%」と「41～60%」が14.6%との回答であった。「病院歯科初診料2」の歯科医療機関は、「0～20%」が50.0%、「81～100%」が33.4%との回答であった。「歯科初診料」の歯科医療機関よりも「かかりつけ歯科医初診料」を届け出ている歯科診療所の方が、初診時に文書を交付している割合が高い回答が多かった。また、「病院歯科初診料2」の歯科医療機関よりも「病院歯科初診料1」を届け出ている病院の方が初診時に文書を交付しているとの割合が高い回答が多かった（図-6）。



6) かかりつけ歯科医初診料の算定割合 (かかりつけ歯科医初診料を届け出ている歯科診療所のみ)

かかりつけ歯科医初診料の算定割合 (歯科診療所のみ) を全体で見ると、「81~100%」が 65.9%、「0~20%」が 15.2%、「61~80%」が 14.6%、「41~60%」が 2.5% 「21~40%」が 1.9%の順となっていた (図-7)。

