

# 患者さんに選ばれる歯科医院

患者さん500人に聞きました

## 1. 調査方法

平成17年2月1日より5月31日にかけて実施。平成17年2月時点において、インターネット上に住所・氏名を公開している首都圏の歯科医院に対し、患者意識調査に対する協力依頼の文書を511軒に送付した。

結果22軒の歯科医院の協力で、歯科医師・スタッフ157名、患者468名からアンケートに対する回答を得た。

尚、御協力いただいた歯科医院は1歯科医院あたりのドクター数が2~3人の医院が約半数を占めており、またスタッフ数は平均4.8人であることなどから、歯科医院としては中規模以上であると推測された。また、アンケートに対する回答状況やアンケートへのコメントなどから、診療内容、設備・スタッフなどの診療体制、マーケティングに関して比較的積極的な医院であると推察された。

## 2. アンケートの内容

**歯科医院用**

### アンケートのお願い

このアンケートは、より良い歯科医院作りに役立つもので、スタッフ、歯科医院のプライバシーを侵害するものではありません。無記名ですので、思ったままにお答えいただくと幸いです。

---

記入の仕方

それぞれの質問において、あなたがその意見に、……

大いに賛成(全くその意にない)なら……	◎	4	3	2	1
まあ賛成(まあその意にない)なら……	◎	4	3	2	1
賛成とも反対ともいえないなら……	◎	4	3	2	1
少々反対(まあその意にない)なら……	◎	4	3	2	1
大いに反対(全くその意にない)なら……	◎	4	3	2	1

……のよりに、数字に○をつけて下さい。

---

あなたご自身への質問(院長先生は必ずおこたえください)

① 職種 1. 院長 2. 歯科衛生士 3. 歯科助手(事務、受付)

性別	1. 男性	2. 女性			
年齢	1. 20代	2. 30代	3. 40代	4. 50代	5. 60代

② 院長先生にお禮お礼します

年齢	1. 20代	2. 30代	3. 40代	4. 50代	5. 70歳以上
勤務してから	1. 3年以内	2. 3~5年	3. 5~10年	4. 10~20年	5. 20年以上

立地は、(どちらかという)

1. オフィス街	2. 駅前型	3. 商店街型	4. 住宅地型	5. 郊外型
----------	--------	---------	---------	--------

ドクターの専任院長先生含む)

1. 1人	2. 2~3人	3. 4人以上
-------	---------	---------

裏のページへお進みください

患者さんの立場を想定し記入ください。

日頃、歯医者にに対して思っている事、また治療について、お答えください。

1. 評判はいい。	◎	4	3	2	1
2. 衛生観念がいい。	◎	4	3	2	1
3. 治療しても痛くないほうがいい。	◎	4	3	2	1
4. レントゲンが、なるべく痛くなくて済むといい。	◎	4	3	2	1
5. 料金面について不安がある。	◎	4	3	2	1
6. 薬は薬臭でなく、薬味で出るといい。	◎	4	3	2	1
7. インターネットで予約が取れるといい。	◎	4	3	2	1
8. 待たされることは苦痛だ。	◎	4	3	2	1
9. 二階にある歯科医院は行きにくい。	◎	4	3	2	1
10. 女性の先生は頼りない。	◎	4	3	2	1
11. 若い先生は頼りない。	◎	4	3	2	1
12. スタッフは若い方がいい。	◎	4	3	2	1
13. あまり高級そうな歯科医院は、入りづらい。	◎	4	3	2	1
14. 何人もドクターがいる大きい歯科医院のほうが安心である。	◎	4	3	2	1
15. 若い先生ほど最新の技術を持っている。	◎	4	3	2	1
16. 年配の先生は、歯痛がうまい。	◎	4	3	2	1
17. 明るくおしゃべりな歯科医院がいい。	◎	4	3	2	1
18. いつも行ける歯医者は決まっている。	◎	4	3	2	1
19. 新しい歯科医院が出来たら、一度行ってみようと思う。	◎	4	3	2	1
20. 高層ビルに歯医者がいい。	◎	4	3	2	1
21. レイザー治療に興味がある。	◎	4	3	2	1
22. インプラントに興味がある。	◎	4	3	2	1
23. 日頃、毎日診療して欲しい。	◎	4	3	2	1
24. 夜間診療まで診療して欲しい。	◎	4	3	2	1
25. 予約の多い歯科医院は、好きでない。	◎	4	3	2	1
26. 定期的なリコール、定期検診の知らせが欲しい。	◎	4	3	2	1
27. スタッフのゴム手袋は臭くない。	◎	4	3	2	1
28. 椅子、マスク、アイガードは滅菌的である。	◎	4	3	2	1
29. プライバシーの確保も重要だ。	◎	4	3	2	1
30. 治療中、ヘッドホンで好きな音楽を聴きたい。	◎	4	3	2	1
31. フラッシュ治療をして欲しい。	◎	4	3	2	1
32. 待合室は、昼間はずべてである。	◎	4	3	2	1

患者さんの立場を想定し記入ください。

今かかっている歯科医院、又はかかった事のある歯科医院について、お答えください。

1. スタッフは明るくやさしい。	◎	4	3	2	1
2. 電話応対は感じがいい。	◎	4	3	2	1
3. 予約変更しにくい。	◎	4	3	2	1
4. 予約は、取りやすい。	◎	4	3	2	1
5. 診療内容をよく説明してくれる。	◎	4	3	2	1
6. 費用についてよく説明してくれる。	◎	4	3	2	1
7. お金が多少かかっても、良いものを入れて欲しい。	◎	4	3	2	1
8. 保険ですべて治療して欲しい。	◎	4	3	2	1
9. 保険でも費用がいい。	◎	4	3	2	1
10. 料金表があるといい。	◎	4	3	2	1
11. 器具の消毒が不安だ。	◎	4	3	2	1
12. 診療室のにおいが臭くなる。	◎	4	3	2	1
13. 診療時間が短すぎる。	◎	4	3	2	1
14. 上机はきれいだが。	◎	4	3	2	1
15. いつでも気軽に受診できる。	◎	4	3	2	1
16. 待合室の雑誌、週刊誌が置いてある。	◎	4	3	2	1
17. 手を良く洗っているか心配だ。	◎	4	3	2	1
18. 年を取ったら診察して欲しい。	◎	4	3	2	1
19. スリッパの汚れが臭くなる。	◎	4	3	2	1
20. もっとよくなって治療回数も少なくして欲しい。	◎	4	3	2	1
21. 診療室があまりきれいでない。	◎	4	3	2	1
22. スタッフ同士のおしゃべりが多い。	◎	4	3	2	1
23. 予約で来てもらたされる。	◎	4	3	2	1
24. 今通っている歯科医院に満足している。	◎	4	3	2	1
25. 治療後のお金の清算で、待たされる。	◎	4	3	2	1

ありがとうございました。

(本調査は、歯科医院の意識調査を目的とするもので、他の目的は一切使用しません。)

患者さん用

アンケートのお願い

このアンケートは、より良い歯科医院作りに役立てるもので、患者さんのプライバシーを獲すものではありません。無記名ですので、思ったままにお答えいただけると幸いです。

記入の仕方

それぞれの質問において、あなたがその意見に、……

- 大いに賛成(全くそう思う)なら…… ⑤ 4 3 2 1
まあ賛成(まあそう思う)なら…… 5 ④ 3 2 1
賛成とも反対ともいえないなら…… 0 4 ③ 2 1
少々反対(まあそう思わない)なら…… 0 4 3 ② 1
大いに反対(全くそう思わない)なら…… 0 4 3 2 ①

……のように、数字に○をつけて下さい。

あなたご自身への質問

- 性別 1. 男性 2. 女性 3. 子供に対する保護者
年齢 1. 10~20代 2. 30~40代 3. 50~60代 4. 70岁以上
今、通っている 1. 全く初めて 2. 以前来た事がある。(他の歯医者さんにも行った事がある)
歯医者さんは、 3. ずっと同じ歯医者さんに通っている。
通院方法(自宅又は勤務先よりの時間)
歩いて …… 1. 10分以内 2. 20分以内 3. 30分以内 4. 30分以上
自転車 …… 1. 10分以内 2. 20分以内 3. 30分以内 4. 30分以上
車 …… 1. 10分以内 2. 20分以内 3. 30分以内 4. 30分以上
電車(バス) …… 1. 20分以内 2. 40分以内 3. 1時間以内 4. 1時間以上

裏のページへお読みください

日頃、歯医者さんに対し思っている事、また治療について、お答えください。

- 1. 注射はこわい。 0 4 3 2 1
2. 歯を削る音がいやだ。 0 4 3 2 1
3. 注射をしても痛みが収まらない。 0 4 3 2 1
4. レントゲンが、なるべく減って欲しい。 0 4 3 2 1
5. 飲み薬について不安がある。 0 4 3 2 1
6. 歯は薬で治した。薬口で出して欲しい。 0 4 3 2 1
7. インターネットで予約が取れるといい。 0 4 3 2 1
8. 待たされることは我慢だ。 0 4 3 2 1
9. 二階にある歯科医院は行きにくい。 0 4 3 2 1
10. 女性の歯医者は頼りない。 0 4 3 2 1
11. 若い先生は頼りない。 0 4 3 2 1
12. スタッフは若い方がいい。 0 4 3 2 1
13. あまり高級そうな歯科医院は、入りづらい。 0 4 3 2 1
14. 何人もドクターのいる大きい歯科医院のほうが安心である。 0 4 3 2 1
15. 若い先生ほど最新の技術を持っている。 0 4 3 2 1
16. 年配の先生は、経験がうまい。 0 4 3 2 1
17. 病む(おしゃべり)な歯科医院がいい。 0 4 3 2 1
18. いつも行かぬ歯医者は決まっている。 0 4 3 2 1
19. 新しい歯科医院が出来たら、一度行ってみたいと思う。 0 4 3 2 1
20. 美容歯科に興味がある。 0 4 3 2 1
21. レーザー治療に興味がある。 0 4 3 2 1
22. インプラントに興味がある。 0 4 3 2 1
23. 日曜、祭日も診療して欲しい。 0 4 3 2 1
24. 夜9時ごろまで診療して欲しい。 0 4 3 2 1
25. 子供の多い歯科医院は、好きでない。 0 4 3 2 1
26. 定期的なリコール、定期検診の知らせが欲しい。 0 4 3 2 1
27. スタッフのゴム手袋は感じよくない。 0 4 3 2 1
28. 帽子、マスク、フェイスガードは感染症である。 0 4 3 2 1
29. プライバシーの保てる個室が良い。 0 4 3 2 1
30. 治療中、ヘッドホンで好きな音楽を聴きたい。 0 4 3 2 1
31. プラッシング指導をして欲しい。 0 4 3 2 1
32. 待合室は、清潔にすべしである。 0 4 3 2 1

今かかっている歯科医院、又はかかった事のある歯科医院についてお答えください。

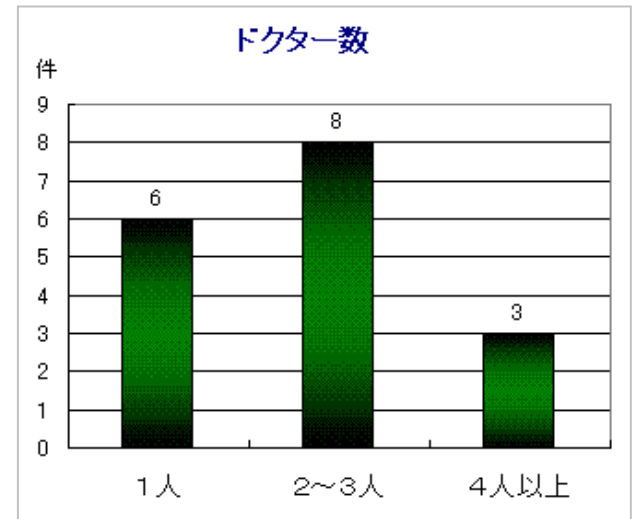
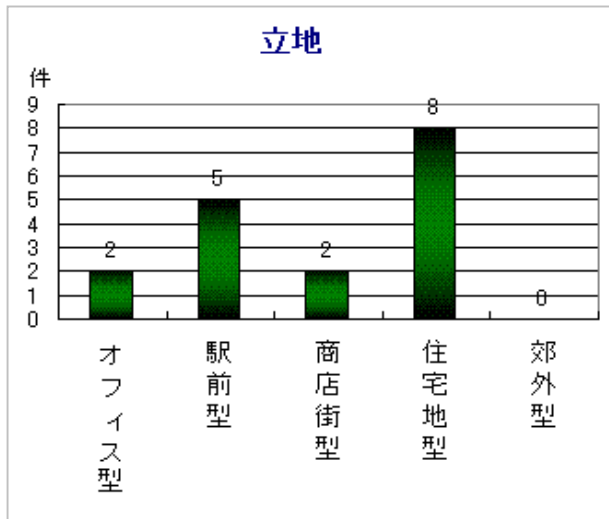
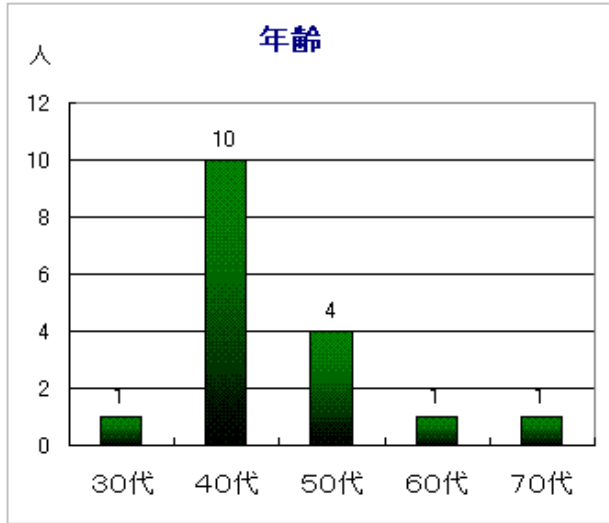
- 1. スタッフは明るくやさしい。 0 4 3 2 1
2. 電話応対は感じが良い。 0 4 3 2 1
3. 予約変更しにくい。 0 4 3 2 1
4. 予約は取りやすい。 0 4 3 2 1
5. 診療内容がよく説明してくれる。 0 4 3 2 1
6. 費用についてよく説明してくれる。 0 4 3 2 1
7. お金が多少かかっても、良いものを入れて欲しい。 0 4 3 2 1
8. 保険ですべて治療して欲しい。 0 4 3 2 1
9. 保険でも費用が高い。 0 4 3 2 1
10. 料金表があると良い。 0 4 3 2 1
11. 器具の消毒が不安だ。 0 4 3 2 1
12. 診療室のにおいが臭くなる。 0 4 3 2 1
13. 診療時間が短すぎる。 0 4 3 2 1
14. トイレはきれいだ。 0 4 3 2 1
15. いつでも気軽に受診できる。 0 4 3 2 1
16. 待合室の雑誌、漫画誌が聞いている。 0 4 3 2 1
17. 車を長く待っているから配車だ。 0 4 3 2 1
18. 年を取ったら診察して欲しい。 0 4 3 2 1
19. スリッパの汚れが臭くなる。 0 4 3 2 1
20. もっとまとめて治療回数を少なくして欲しい。 0 4 3 2 1
21. 診療室があまりきれいでない。 0 4 3 2 1
22. スタッフ同士のおしゃべりが多い。 0 4 3 2 1
23. 予約で来ても待たされる。 0 4 3 2 1
24. 今通っている歯科医院に満足している。 0 4 3 2 1
25. 治療後のお金の清算で、待たされる。 0 4 3 2 1

ありがとうございました。

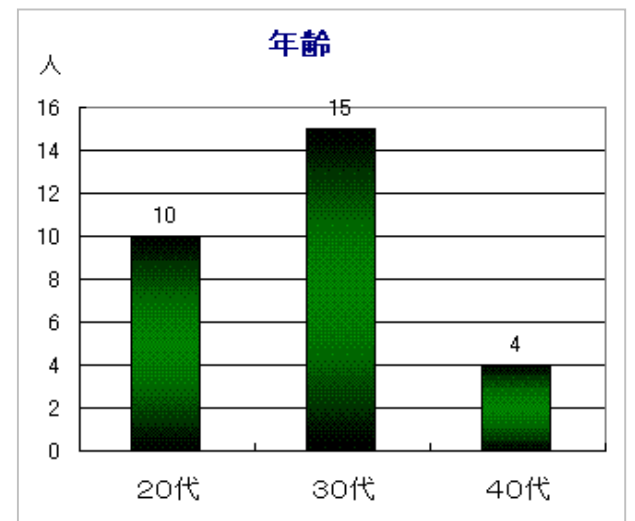
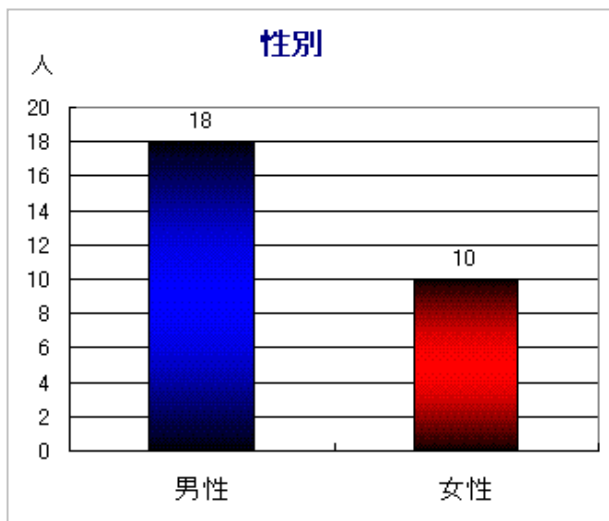
(本調査は、歯科医院の意識調査を把握するもので、他の目的は一切使用しません。)

### 3. アンケートの結果

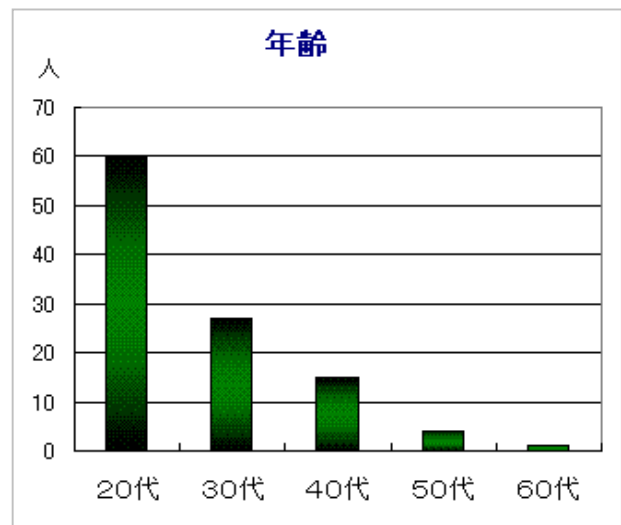
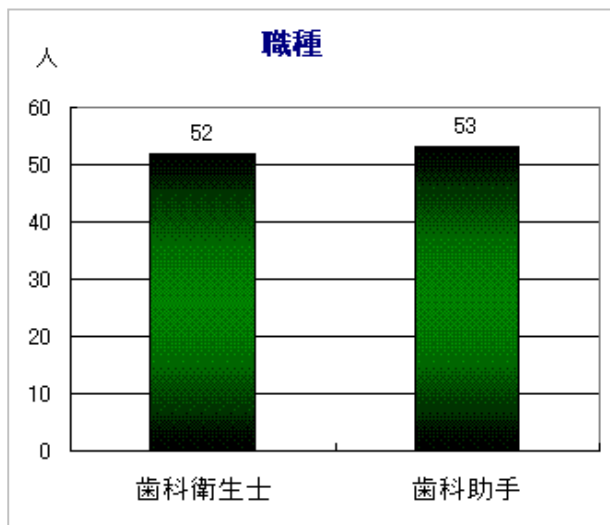
#### 歯科医師(院長)フェイス



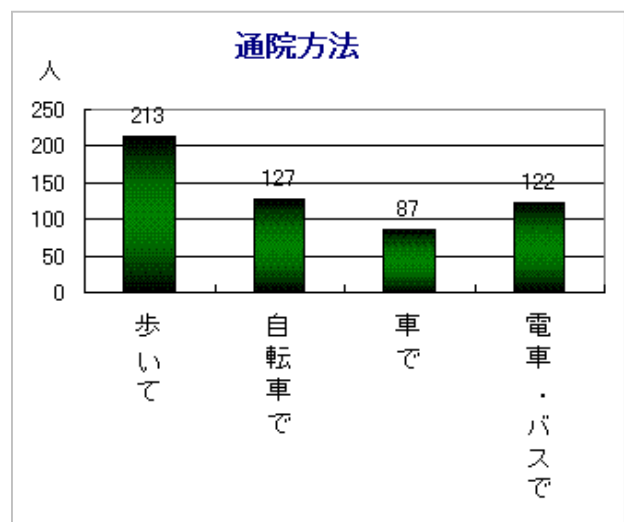
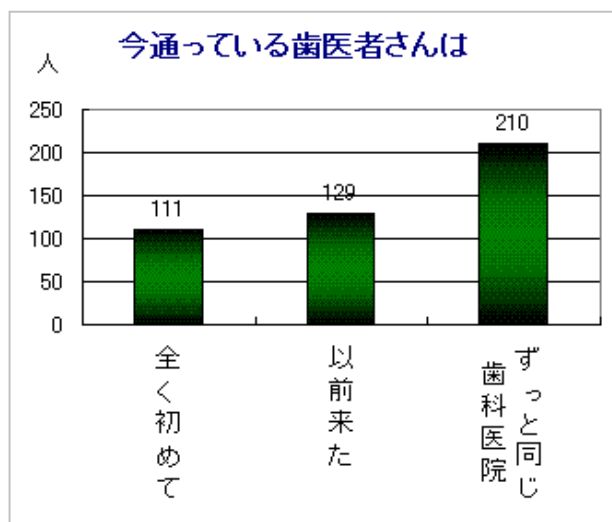
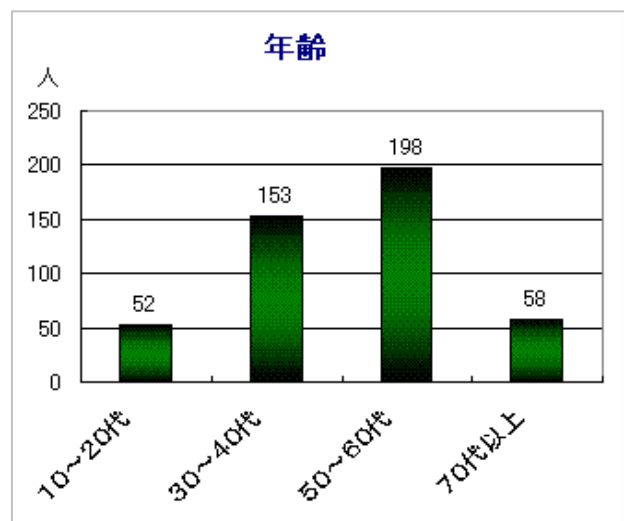
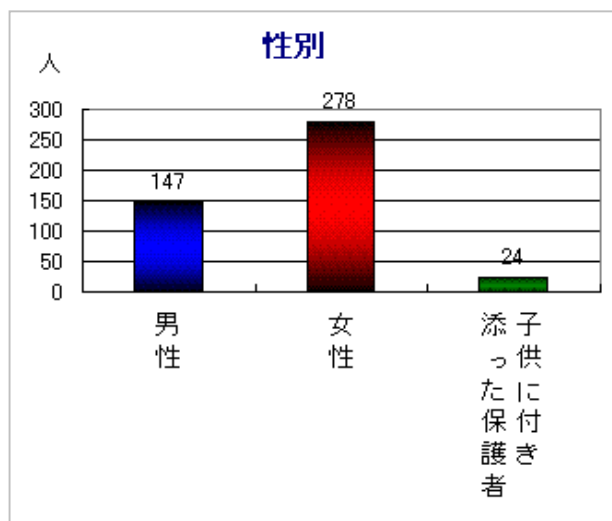
#### 勤務歯科医師フェイス



## スタッフフェイス



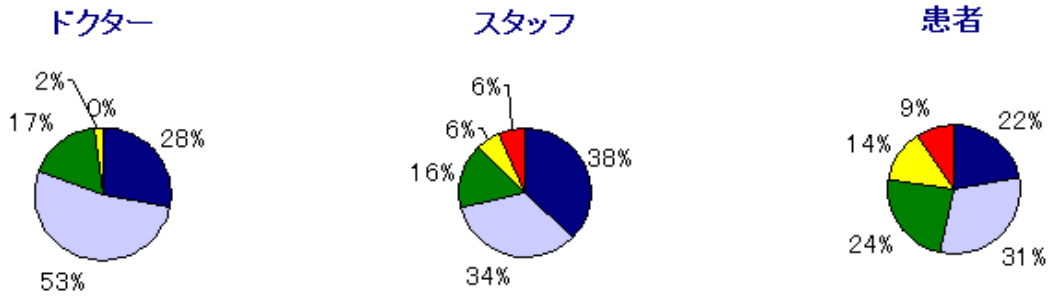
## 患者フェイス



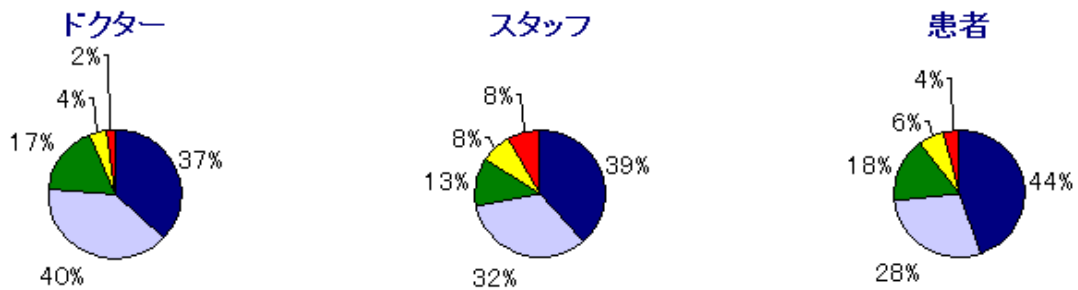
## 日頃、歯科医院について思っていること、また治療について

大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

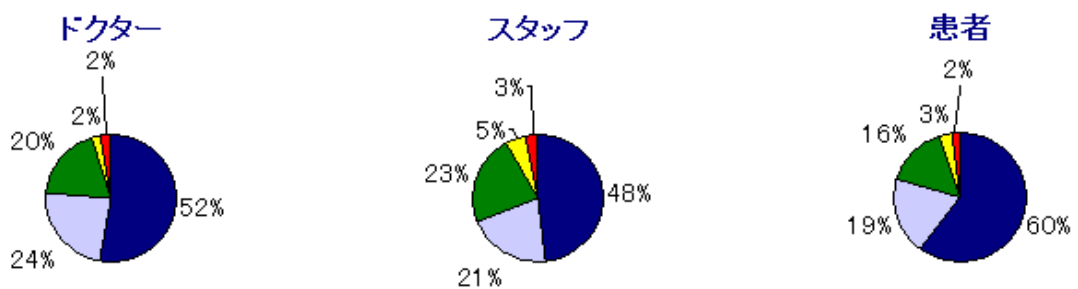
### 1 - 1. 注射は怖い



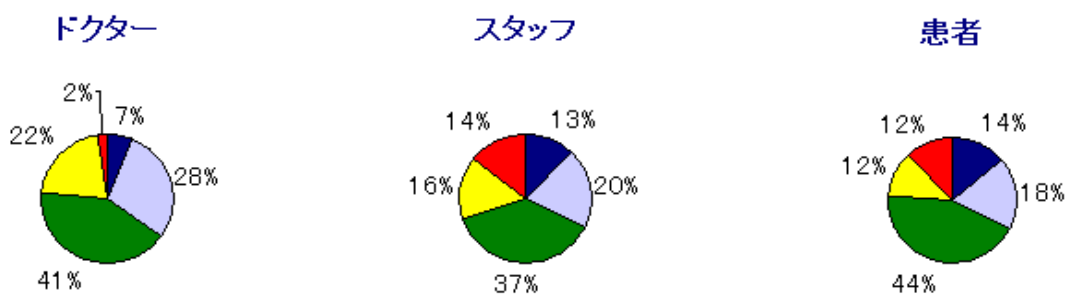
### 1 - 2. 歯を削る音がいやだ



### 1 - 3. 注射をしてでも痛くない方がいい

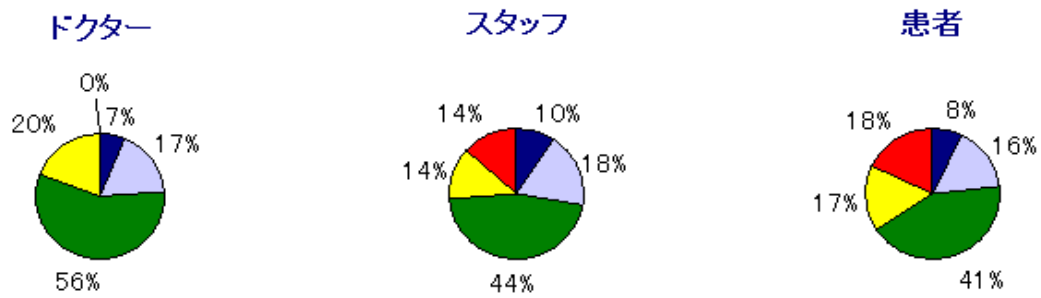


### 1 - 4. レントゲンはなるべく撮ってほしくない

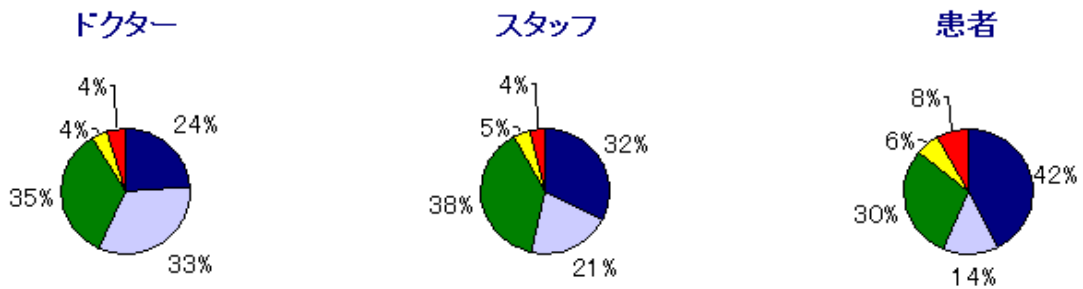


大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

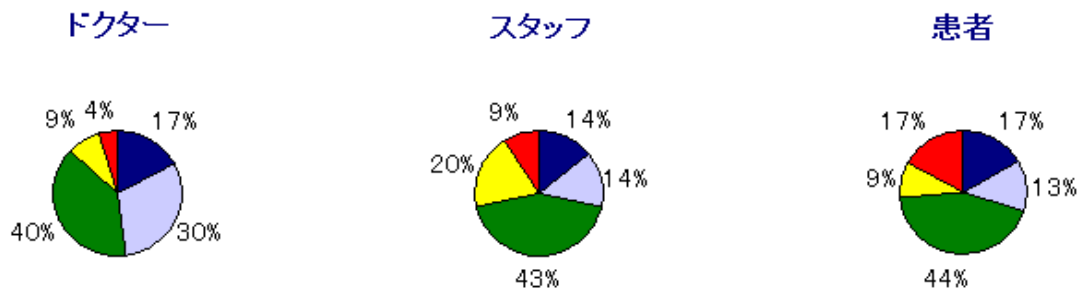
1 - 5 . 飲み薬について不安がある



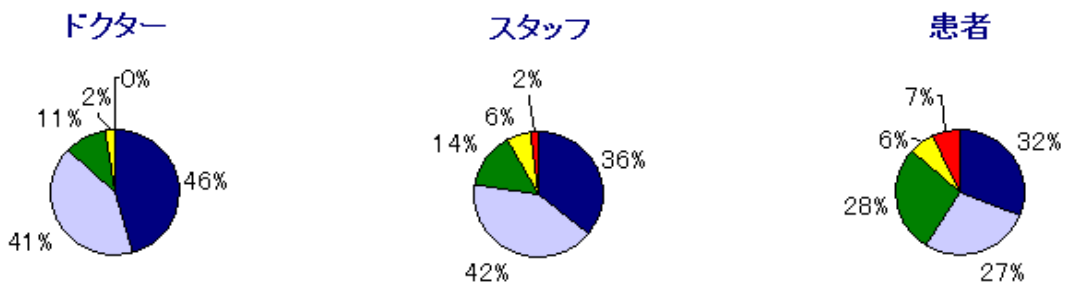
1 - 6 . 薬は薬局でなく、歯科医院の窓口で出してほしい。



1 - 7 . インターネットで予約が取れるといい



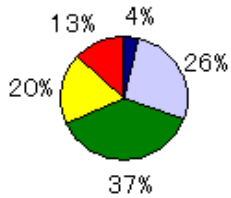
1 - 8. 待たされることは苦痛だ



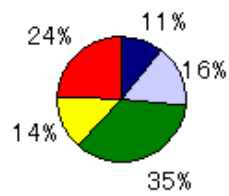
大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

1 - 9 . 2階にある歯科医院には行きにくい

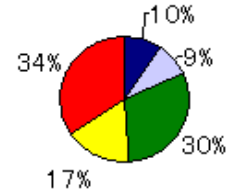
ドクター



スタッフ

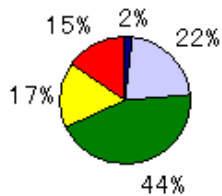


患者

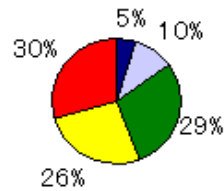


1 - 10 . 女性の先生は、頼りない

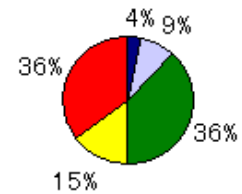
ドクター



スタッフ

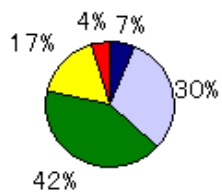


患者

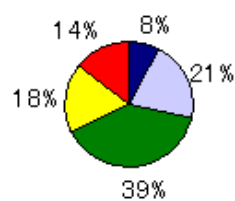


1 - 11 . 若い先生は、頼りない

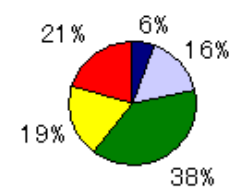
ドクター



スタッフ

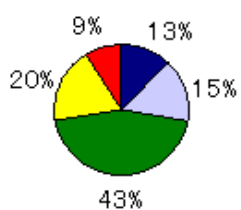


患者

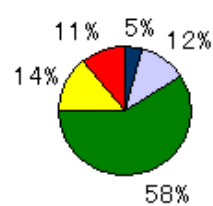


1 - 12 . スタッフは若いほうがいい

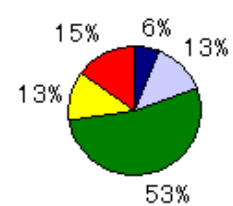
ドクター



スタッフ

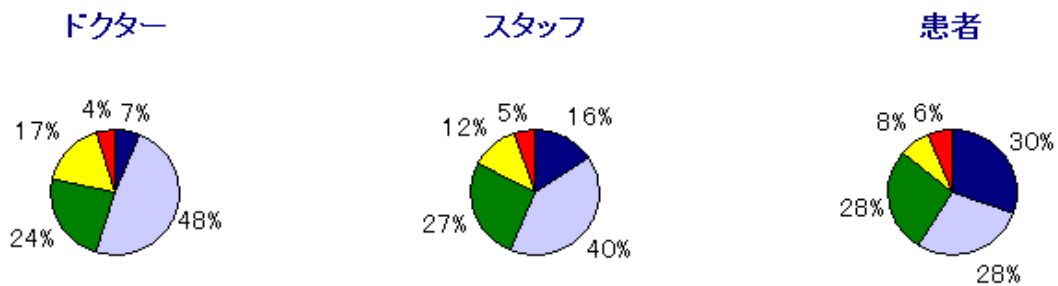


患者

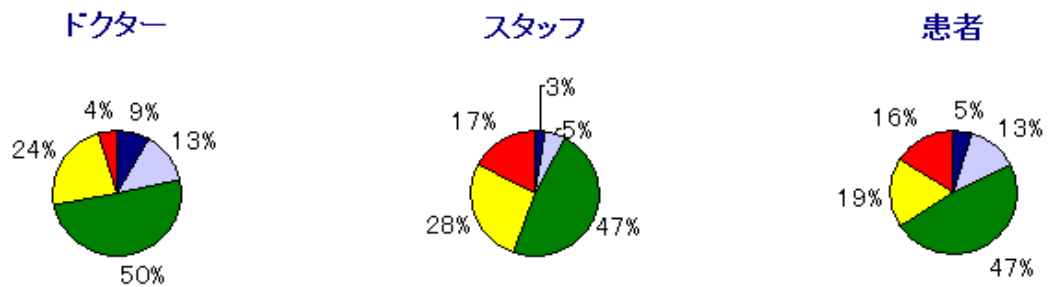


大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

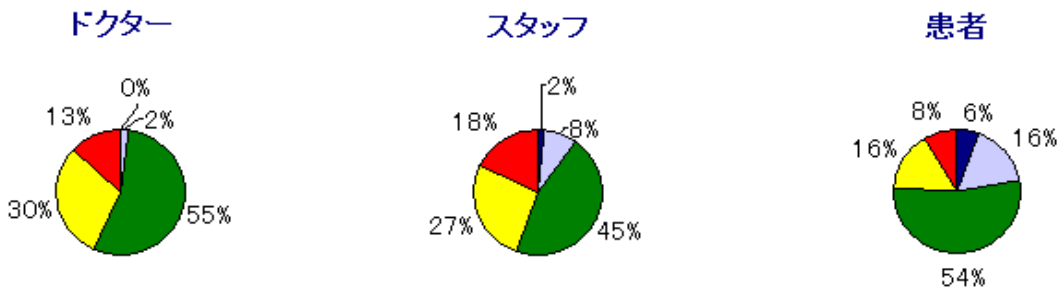
1 - 13 . あまり高級そうな歯科医院は、入りづらい



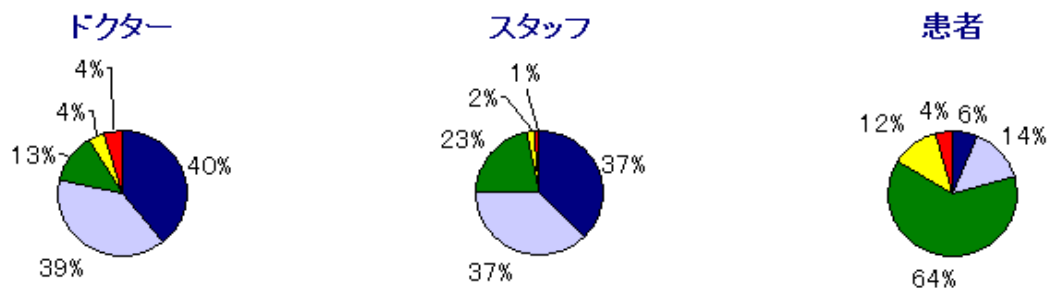
1 - 14 . 何人もドクターのいる、大きい歯科医院のほうが安心だ



1 - 15 . 若い先生ほど、最新の技術を持っている

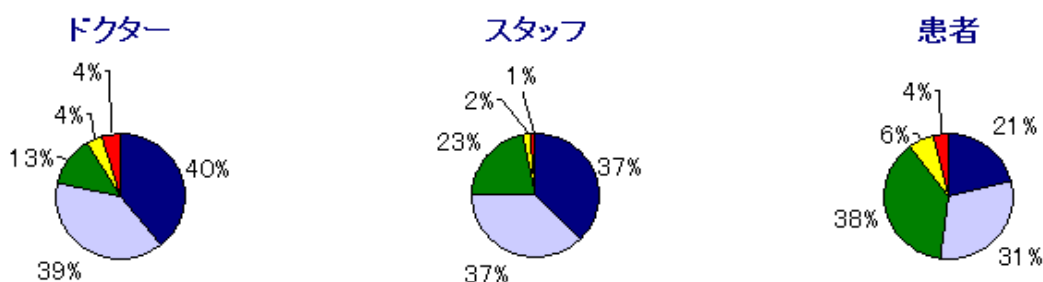


1 - 16 . 年配の先生は、義歯がうまい

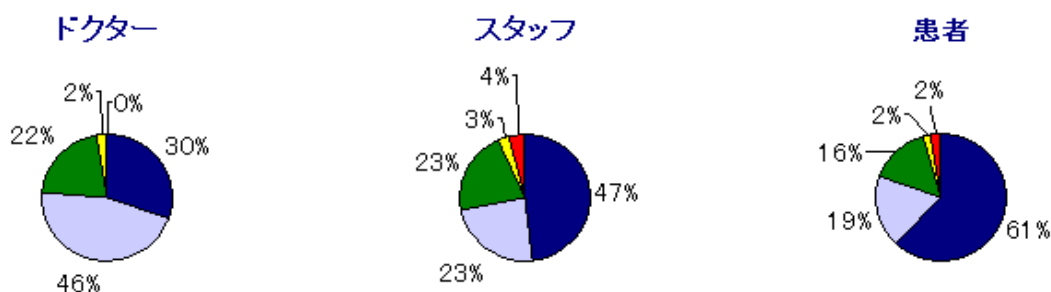


大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

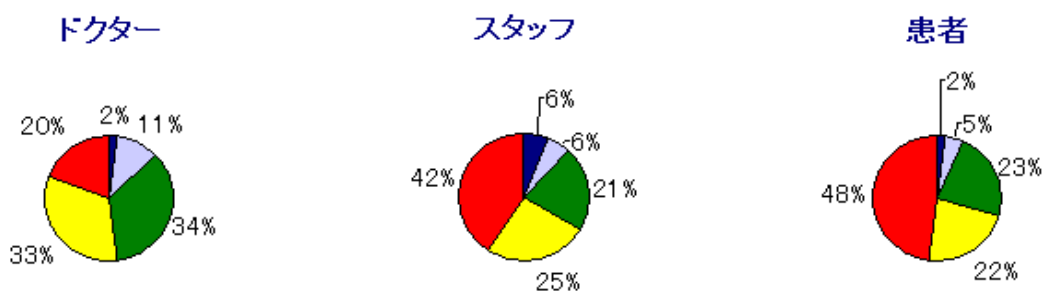
1 - 17. 明るくおしゃれな歯科医院がいい



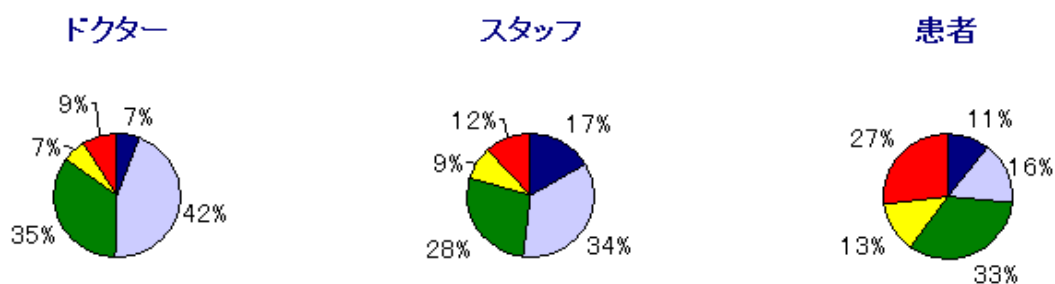
1 - 18. いつも行く歯科医院は、決まっている



1 - 19. 新しい歯科医院ができたら、一度行ってみようと思う



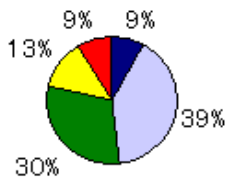
1 - 20. 美容歯科に興味がある



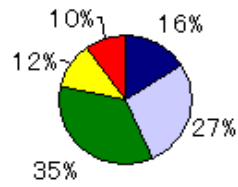
大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

1 - 21 . レーザー治療に興味がある

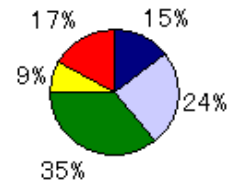
ドクター



スタッフ

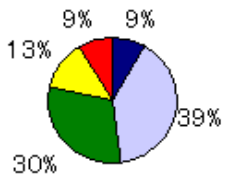


患者

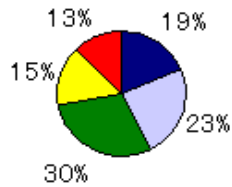


1 - 22 . インプラントに興味がある

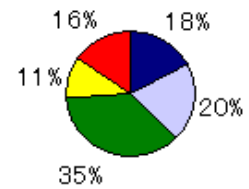
ドクター



スタッフ

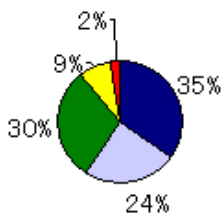


患者

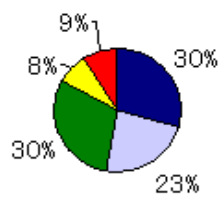


1 - 23 . 日曜・祭日も診療してほしい

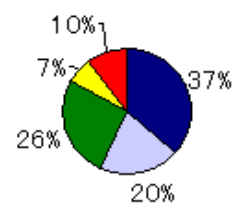
ドクター



スタッフ

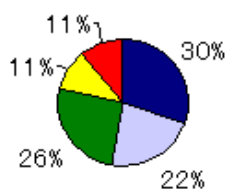


患者

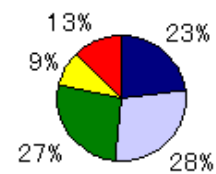


1 - 24 . 夜9時頃まで診療してほしい

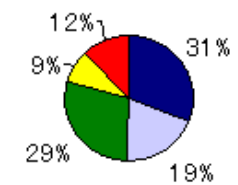
ドクター



スタッフ

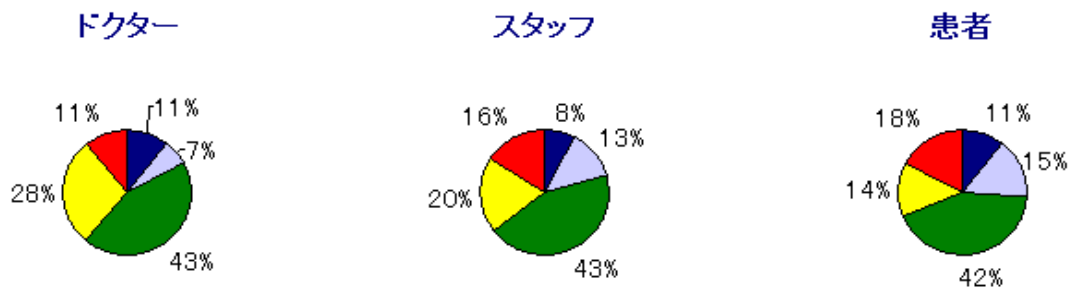


患者

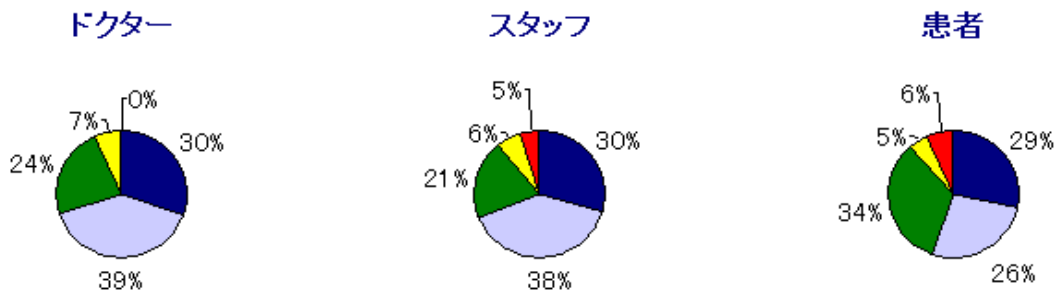


大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

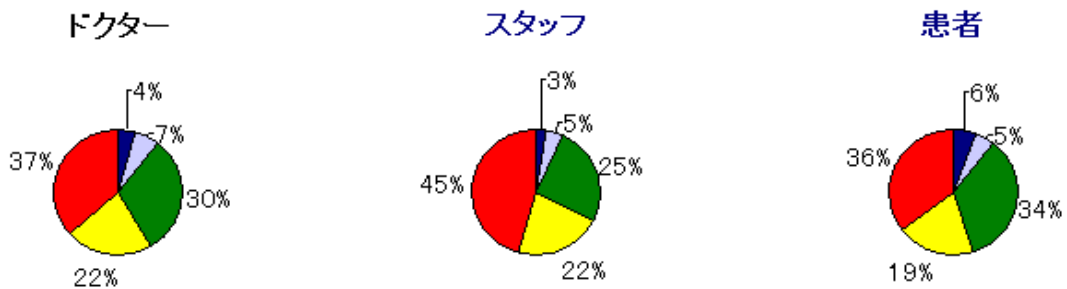
1 - 25 . 子供の多い歯科医院は、好きでない



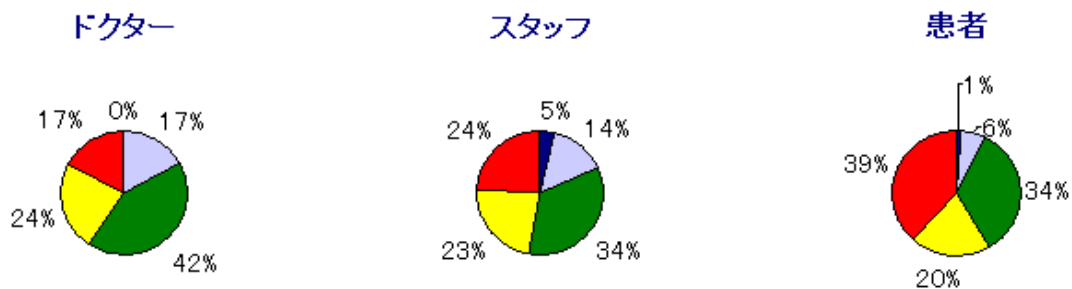
1 - 26 . 定期的にリコール・定期健診のお知らせがほしい



1 - 27 . スタッフのゴム手袋は感じよくない

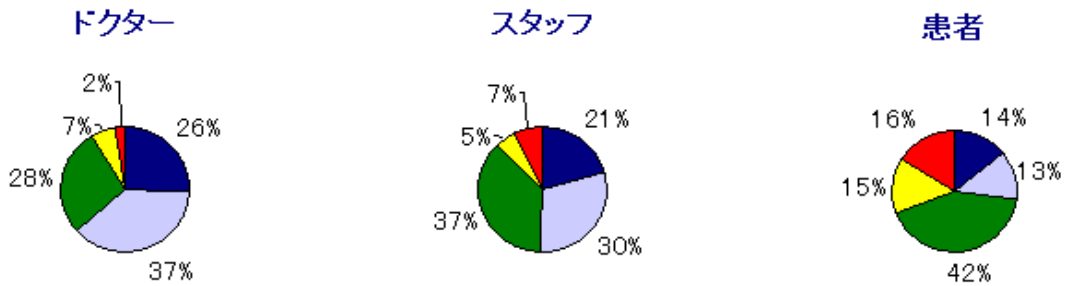


1 - 28 . 帽子・マスク・アイガードは威圧的である

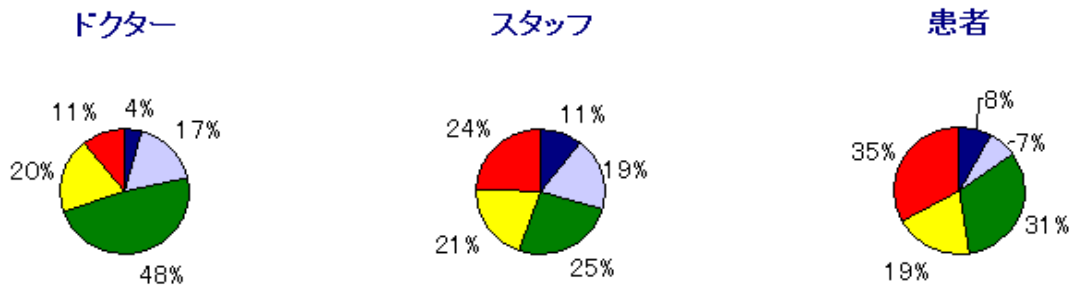


大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

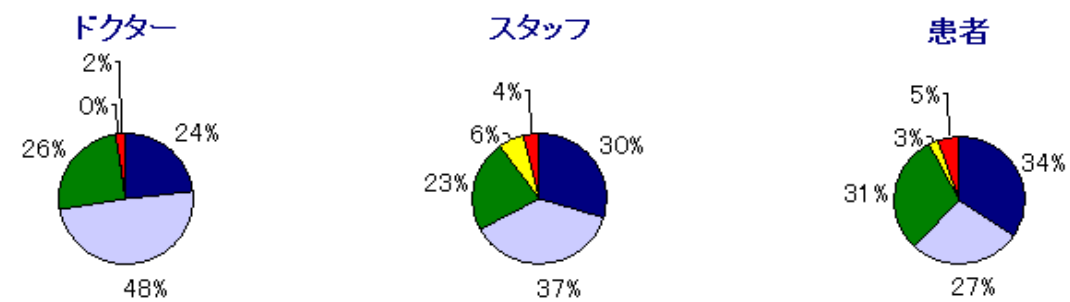
1 - 29 . プライバシーの保てる個室がよい



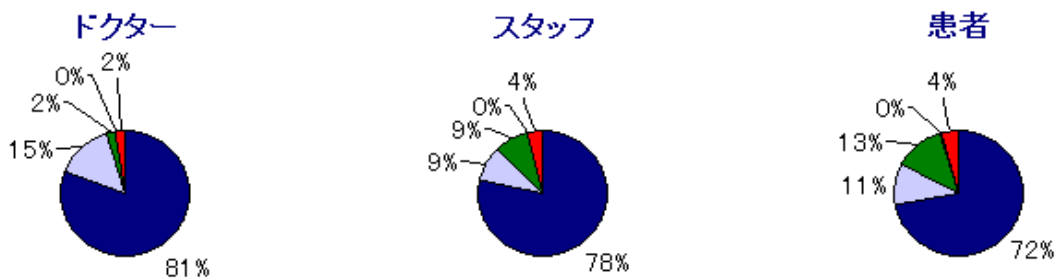
1 - 30 . 治療中、ヘッドホンで好きな音楽を聴きたい



1 - 31 . ブラッシング指導をしてほしい



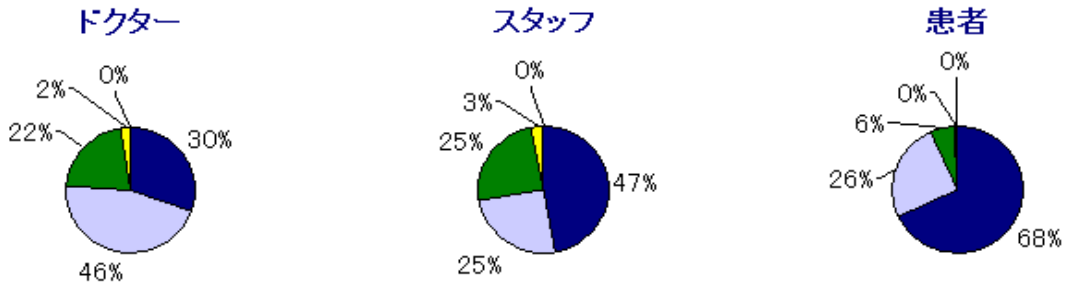
1 - 32 . 待合室は禁煙にすべきだ



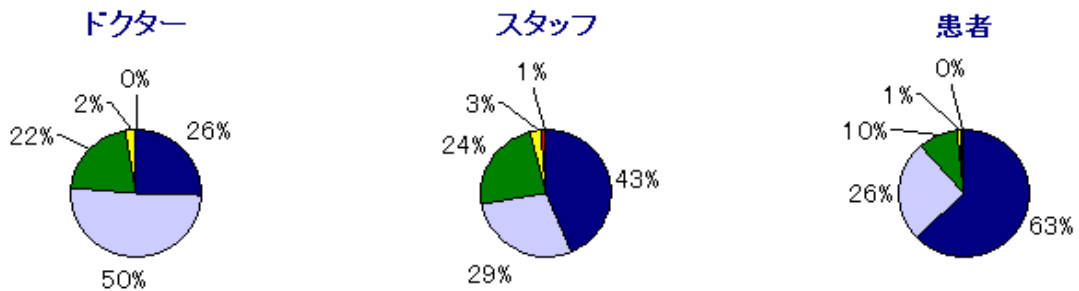
## 今かかっている歯科医院について、またかかったことのある歯科医院について

大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

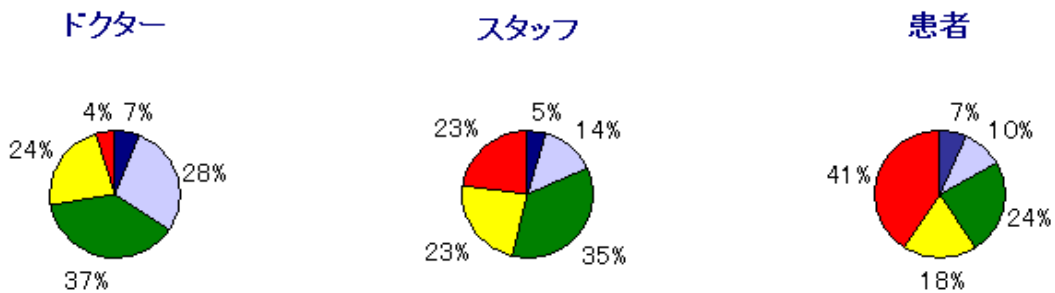
### 2 - 1 . スタッフは明るくやさしい



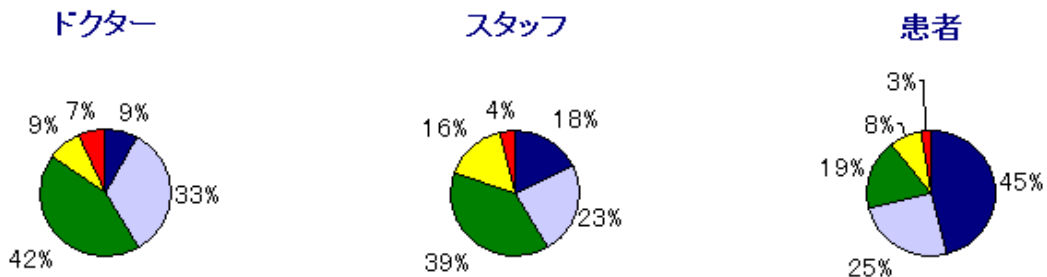
### 2 - 2 . 電話対応は感じがよい



### 2 - 3 . 予約変更しにくい

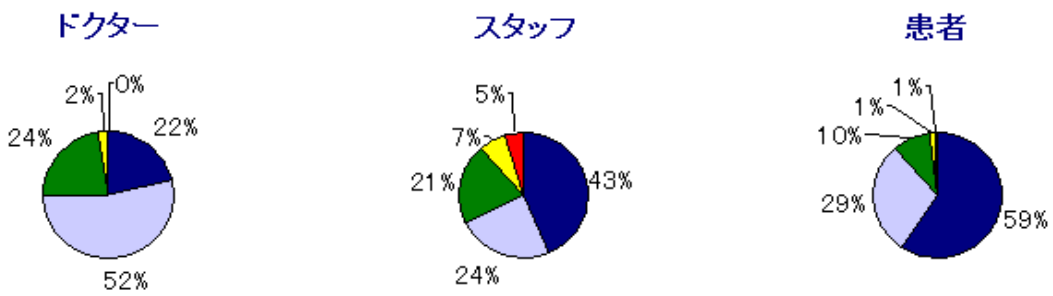


### 2 - 4 . 思うような時間に予約が取れない

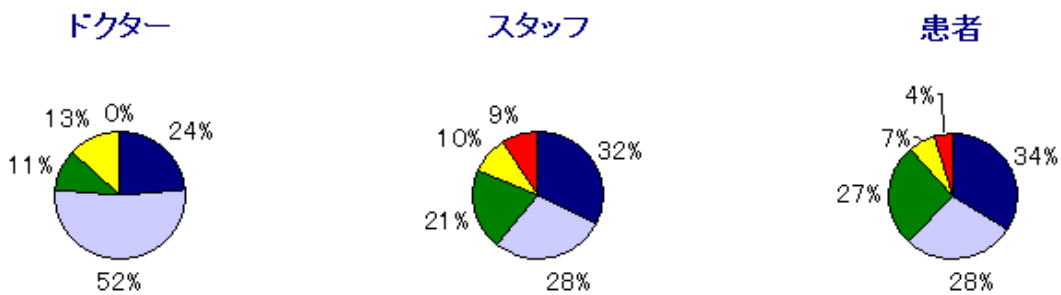


大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

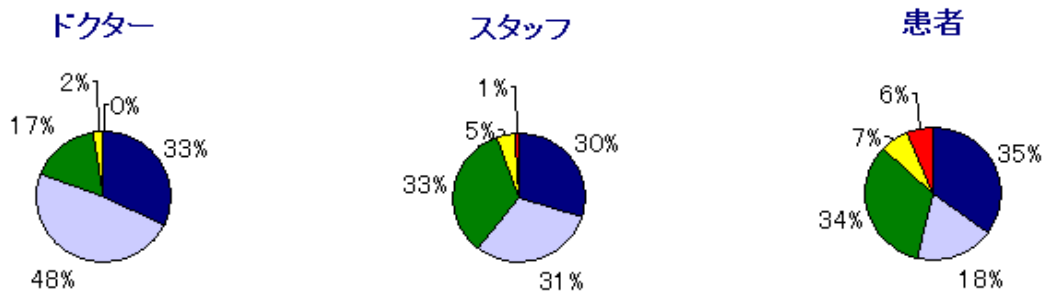
2 - 5 . 診療内容をよく説明してくれる



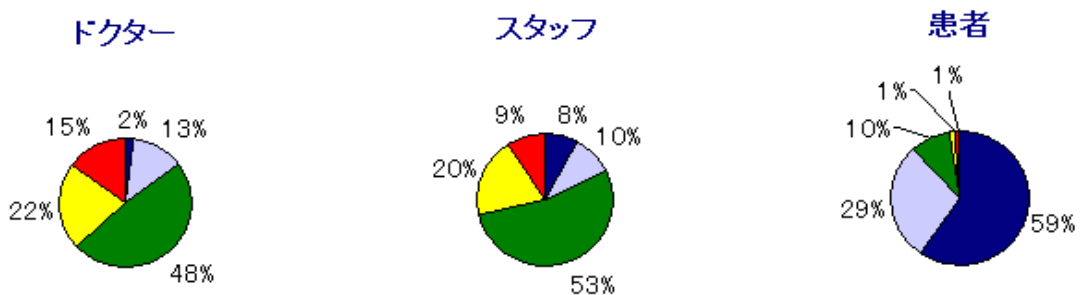
2 - 6 . 費用についてよく説明してくれる



2 - 7 . お金が多少かかってもよいものを入れてほしい



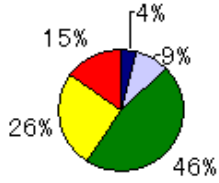
2 - 8 . 保険で全て治療してほしい



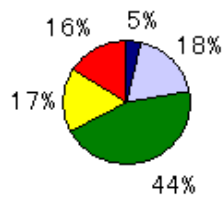
大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

2 - 9 . 保険でも費用が高い

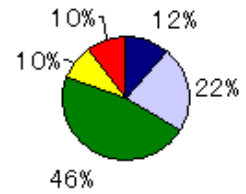
ドクター



スタッフ

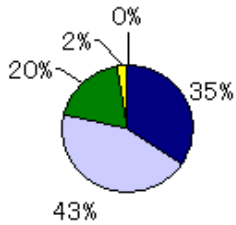


患者

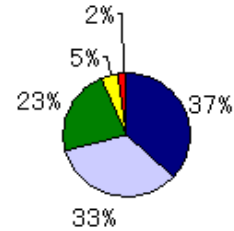


2 - 10 . 料金表があるといい

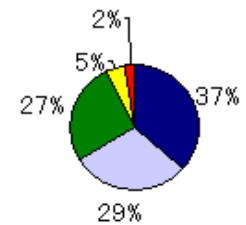
ドクター



スタッフ

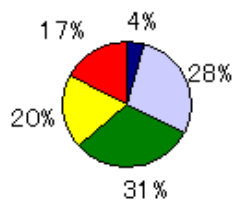


患者

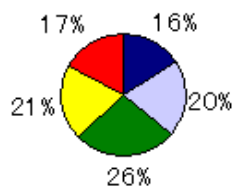


2 - 11 . 器具の消毒が不安だ

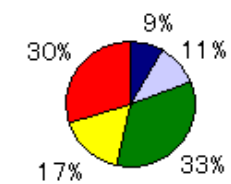
ドクター



スタッフ

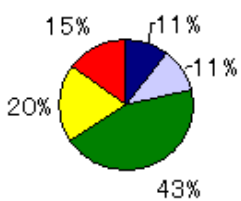


患者

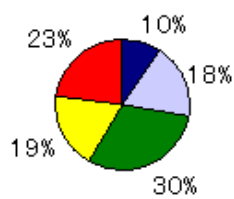


2 - 12 . 診療室のにおいが気になる

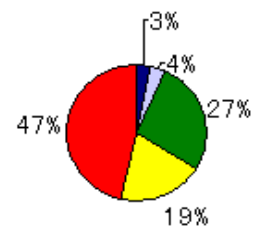
ドクター



スタッフ

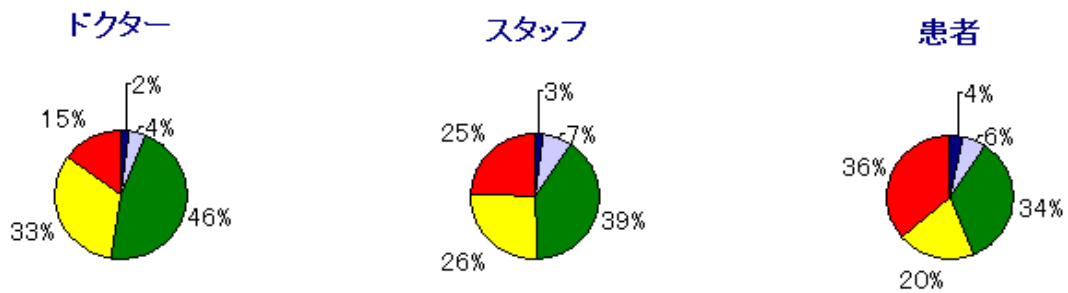


患者

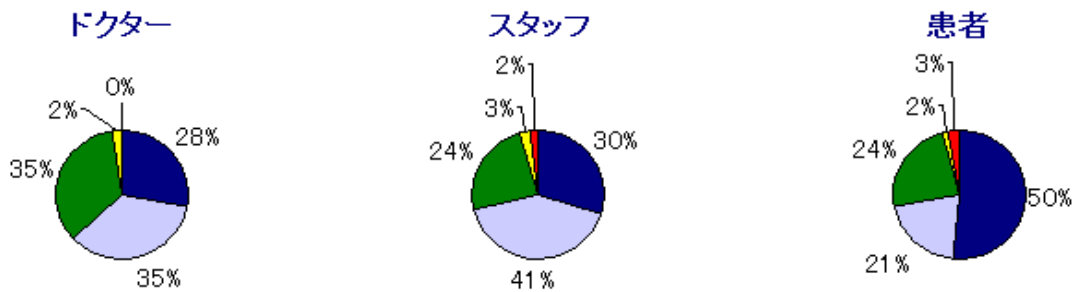


大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

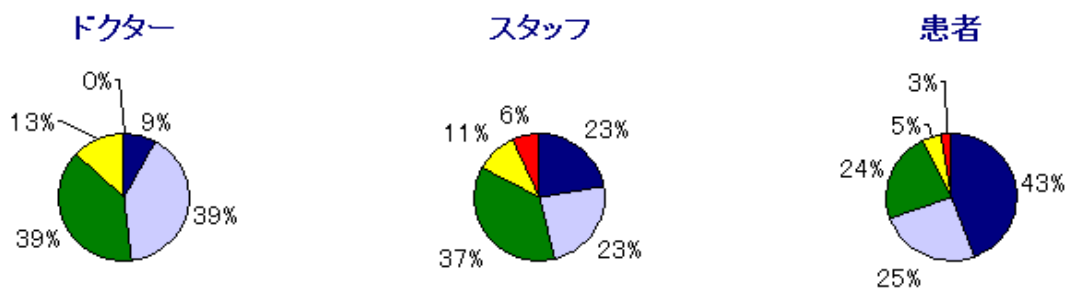
2 - 13 . 診療時間が短すぎる



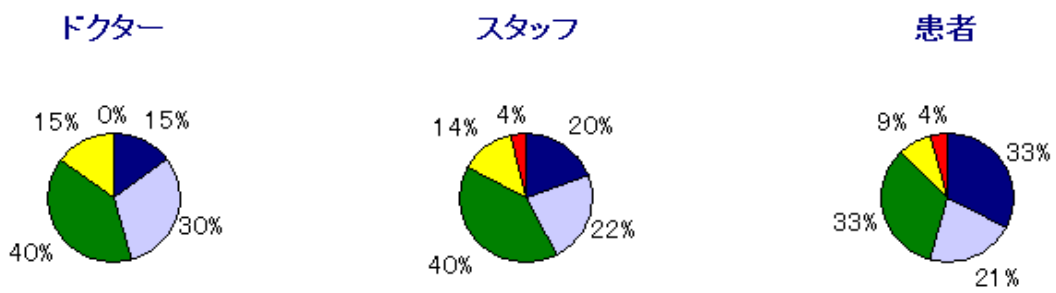
2 - 14 . トイレはきれい



2 - 15 . いつでも気軽に受診できる



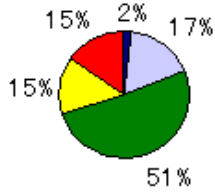
2 - 16 . 待合室の雑誌・週刊誌が整っている



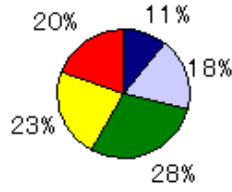
大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

2 - 17. 手を良く洗っているか心配だ

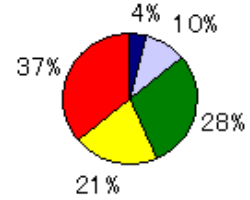
ドクター



スタッフ

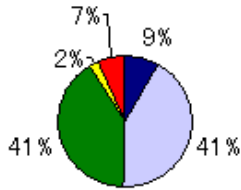


患者

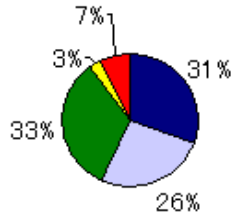


2 - 18. 年をとったら往診してほしい

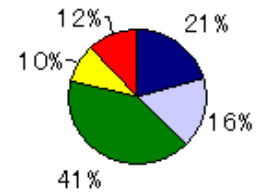
ドクター



スタッフ

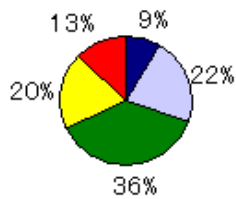


患者

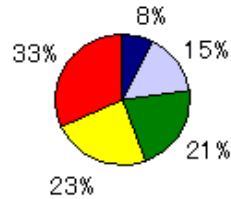


2 - 19. スリッパの汚れが気になる

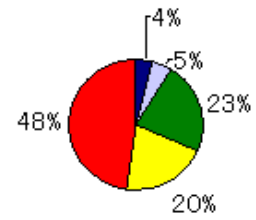
ドクター



スタッフ

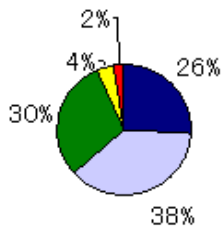


患者

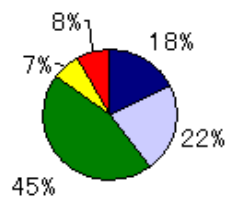


2 - 20. もっとまとめて、治療回数を少なくしてほしい

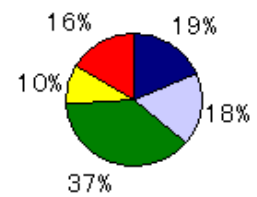
ドクター



スタッフ

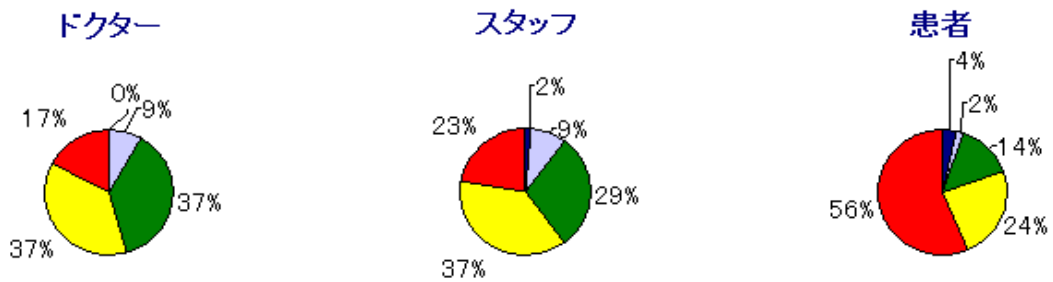


患者

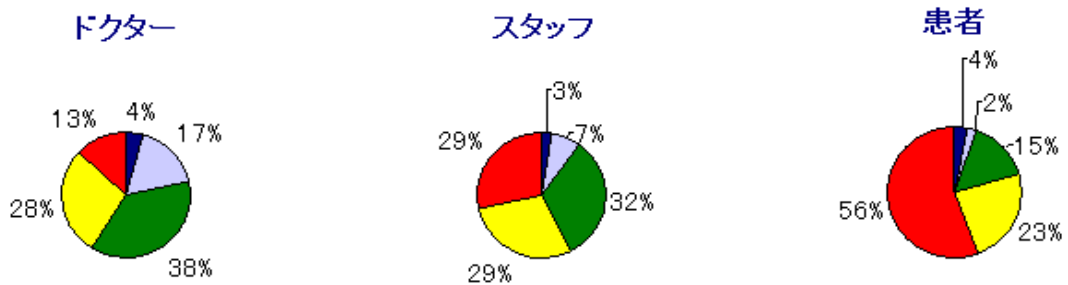


大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

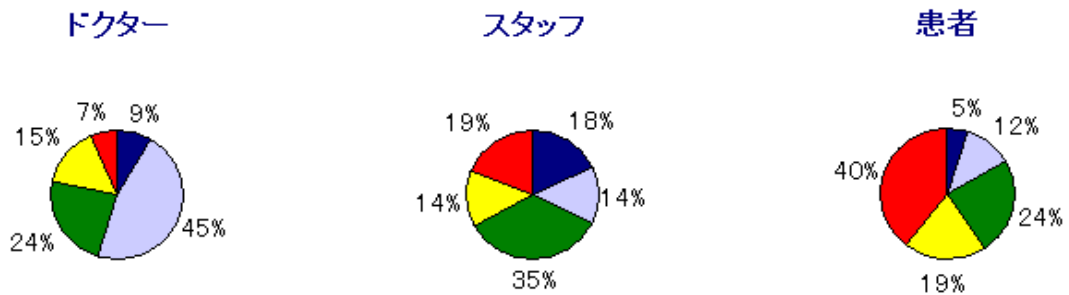
2 - 21 . 診療室があまりきれいでない



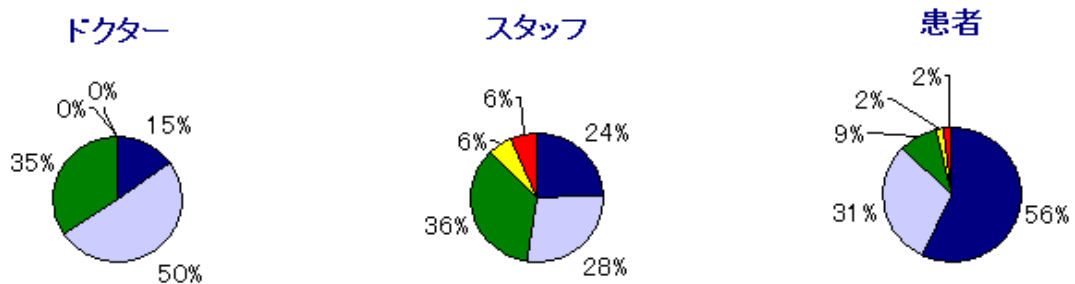
2 - 22 . スタッフ同士のおしゃべりが多い



2 - 23 . 予約で来ても、待たされる

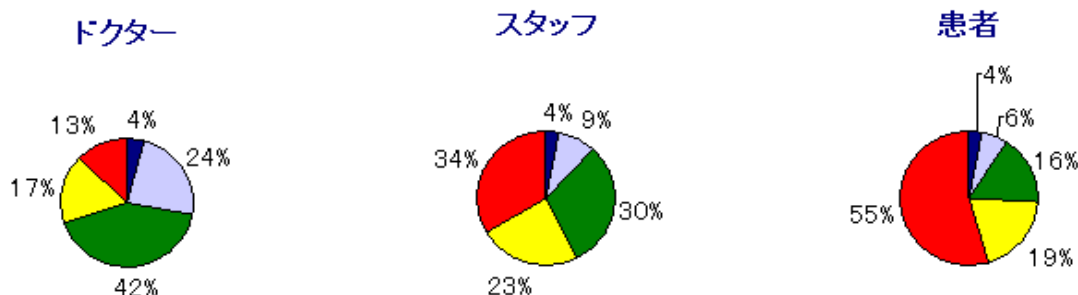


2 - 24 . 今通っている歯科医院に満足している



大いに賛成    まあ賛成    どちらでもない    少々反対    大いに反対

## 2 - 25 . 治療後のお金の精算で待たされる



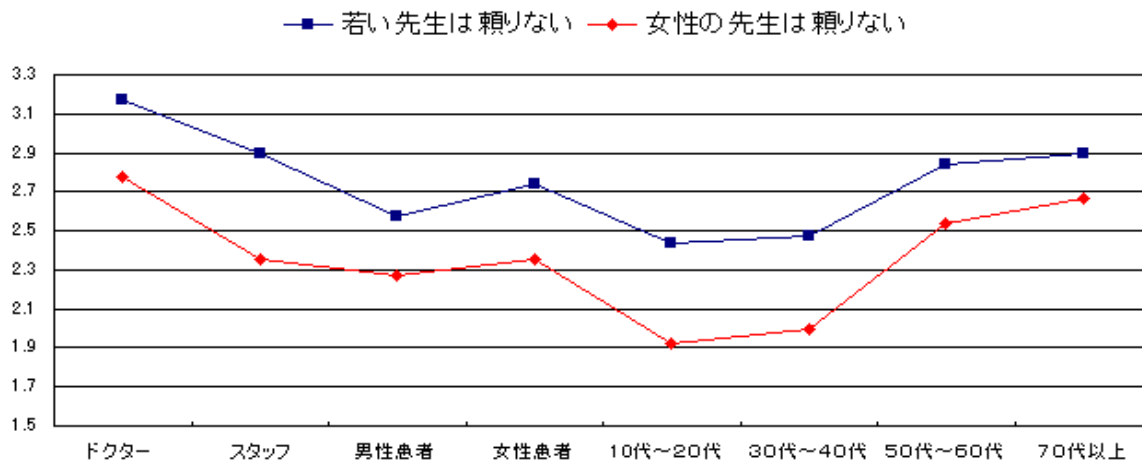
## 4 . アンケート結果の考察

バリマックス回転法による因子分析を行った。  
 ドクター・スタッフ・患者・患者性別・年代別で、有意水準を5%に設定してt検定を行いその結果について考察した。

### 患者の歯科治療に対する意識分析

#### 【 . 技術的・生理的欲求因子】

#### . 医師の性別・年代に対する潜在心理(質問1 - 10,1 - 11)



#### <検定において平均に有意差の認められたもの>

1 - 10 . 女性の先生は頼りない

ドクター : スタッフ    ドクター : 患者

患者10 ~ 20代 : 50 ~ 60代    10 ~ 20代 : 70代以上    30 ~ 40代 : 50 ~ 60代    30 ~ 40代 : 70代以上

1 - 11 . 若い先生は頼りない

ドクター : 患者

患者10 ~ 20代 : 50 ~ 60代    10 ~ 20代 : 70代以上    30 ~ 40代 : 50 ~ 60代    30 ~ 40代 : 70代以上

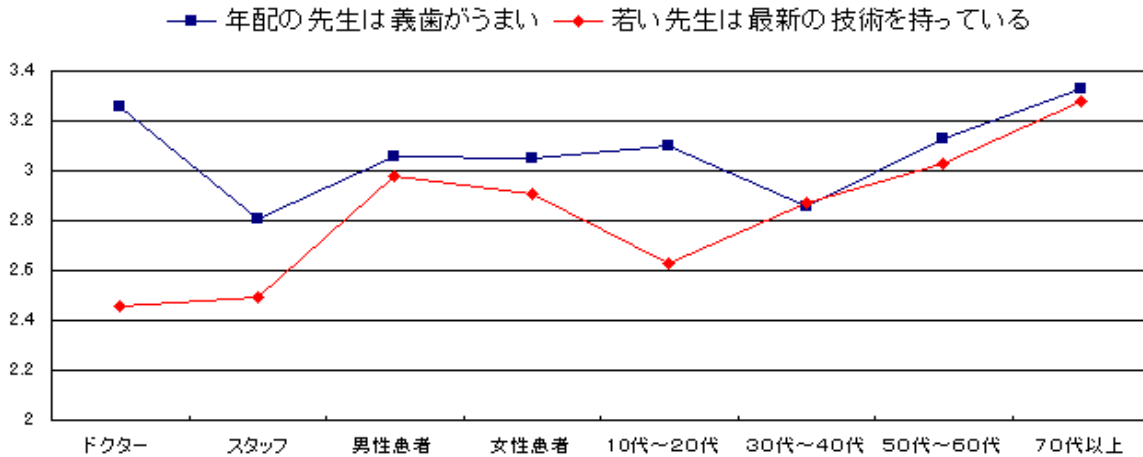
#### <考察>

医師は、女性の医師と若い医師に対して、厳しい見方をする。

50代以上の患者に、女性医師・若い医師を避けたい傾向が見られる。

男性患者の方が、女性医師・若い医師に寛容である。

・医師の技術に対する心理(質問1 - 15,1 - 16)



<検定において平均に有意差の認められたもの>

1 - 15 . 若い先生ほど最新の技術を持っている

ドクター:患者 スタッフ:患者  
患者10~20代:50~60代 10~20代:70代以上 30~40代:70代以上

1 - 16 . 年配の先生は、義歯がうまい

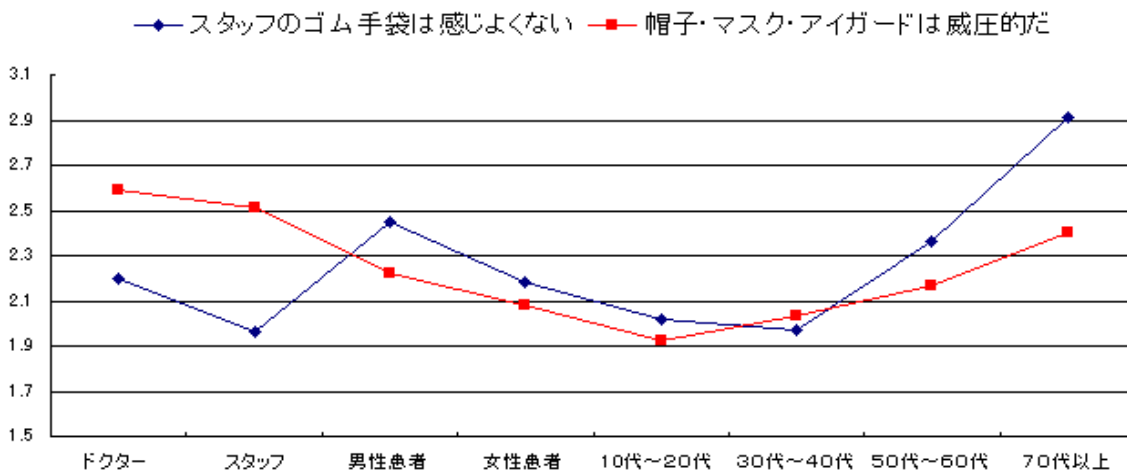
ドクター:スタッフ スタッフ:患者  
患者10~20代:30~40代 30~40代:50~60代 30~40代:70代以上

<考察>

若い先生に対する最新の技術、年配の先生に対する義歯の技術は、患者の年代が上がるにつれその信頼度は増す傾向にある。

年配の先生の義歯の技術について、ドクター自身の意識と、それを身近に評価するスタッフの意識には大きな差異がある

・マスク、手袋に関する患者の見方(質問1 - 27,1 - 28)



<検定において平均に有意差の認められたもの>

1 - 27 . スタッフのゴム手袋は、感じよくない

スタッフ:患者  
男性患者:女性患者  
患者10~20代:70代以上 30~40代:50~60代 30~40代:70代以上 50~60代:70代以上

## 1 - 28 . 帽子・マスク・アイガードは威圧的だ

ドクター:患者 スタッフ:患者

患者10~20代:70代以上 30~40代:70代以上

### <考察>

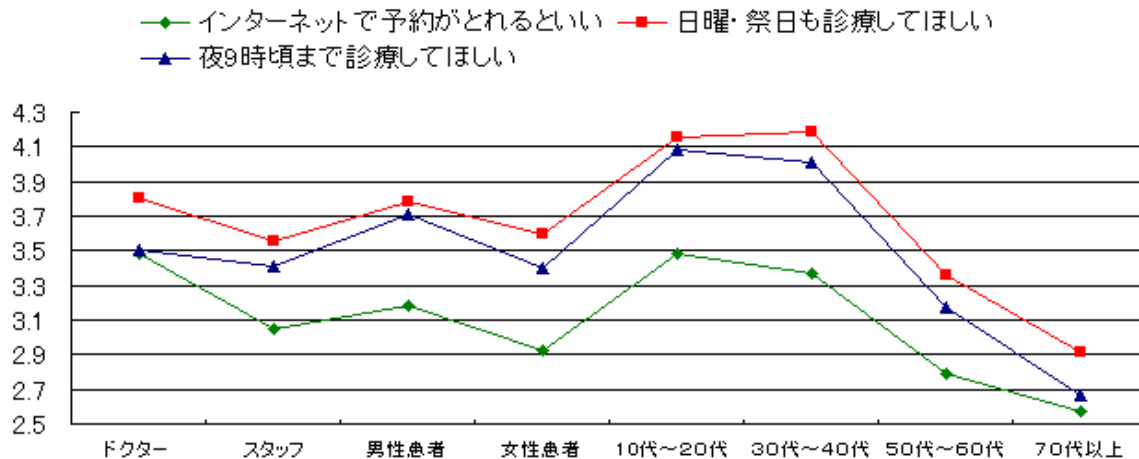
この2つの質問は、診療する側におけるマスク・手袋・アイガードの必要性を否定するものではない。  
例えば、「スタッフが手袋をはめたまま受付や患者導入をする」  
「マスク・アイガードを着けたまま患者と会話・説明する」  
という状況を考えるための設問である。

女性より男性が、年代が高いほうが厳しい見方をすることが伺える。

ゴム手袋は、現場で一般的なものとして定着しているが、  
帽子・マスク・アイガードは使用するタイミングを考慮したほうが良いと考える。  
最近、医科においても、白衣を着ないでスーツ姿、ラフな格好で診療する医師が増えてきたことは、  
1つの表れかもしれない。

## 【 . わがまま欲求因子】

### 診療時間・予約など、患者サービスの条件に対する欲求(質問1 - 7,1-23,1-24)



### <検定において平均に有意差の認められたもの>

#### 1 - 7 . インターネットで予約がとれるといい

ドクター:スタッフ ドクター:患者

男性患者:女性患者

患者10~20代:50~60代 10~20代:70代以上 30~40代:50~60代 30~40代:70代以上

#### 1 - 23 . 日曜・祭日も診療してほしい

患者10~20代:50~60代 10~20代:70代以上

30~40代:50~60代 30~40代:70代以上 50~60代:70代以上

#### 1 - 24 . 夜9時頃まで診療してほしい

男性患者:女性患者

患者10~20代:50~60代 10~20代:70代以上

30~40代:50~60代 30~40代:70代以上 50~60代:70代以上

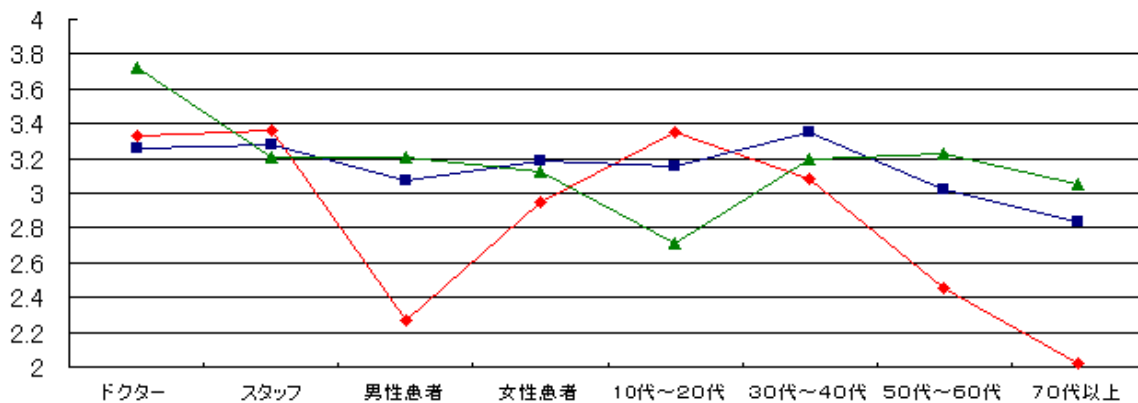
## <考察>

女性よりは男性、年配より若い層が、仕事の関係で歯科医院に行きにくいことが明らかである。  
若い層の携帯の利用状況を考えると、携帯を使って予約取得・変更ができることは患者の利便性を高める上で、大きな課題と考えられる。

## 【 .新技術に対する欲求因子】

### 新しい技術に対する欲求(質問1 - 20,1 - 21,1 - 22)

◆美容歯科に興味がある ■レーザー治療に興味がある ▲インプラントに興味がある



### <検定において平均に有意差の認められたもの>

1 - 20 . 美容歯科に興味がある

ドクター : 患者

1 - 21 . レーザーに興味がある

患者30~40代 : 50~60代 30~40代 : 70代以上

1 - 22 . インプラントに興味がある

ドクター : スタッフ ドクター : 患者

患者10~20代 : 30~40代 10~20代 : 50~60代

## <考察>

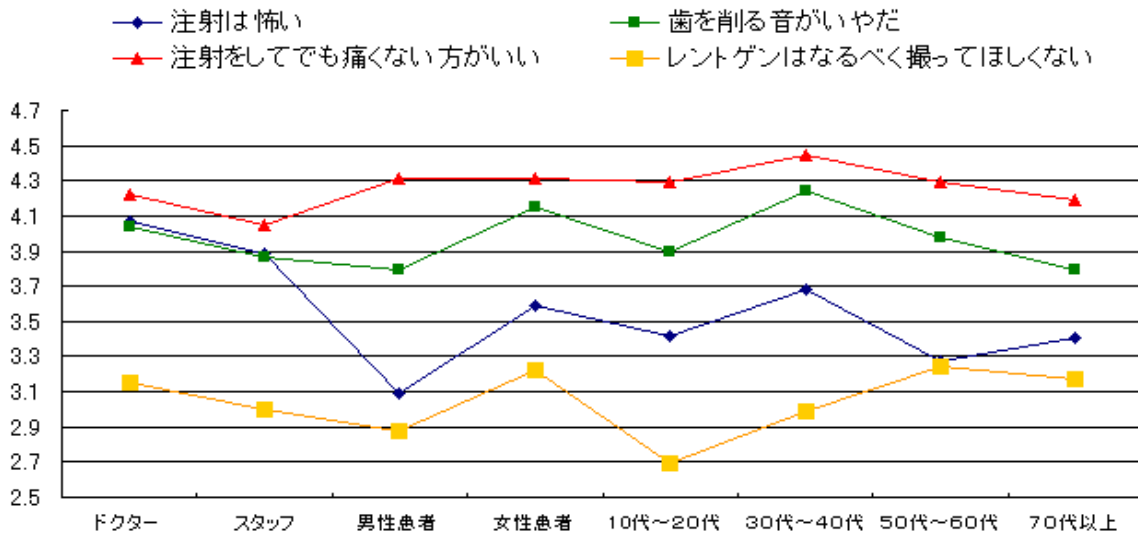
ドクターのインプラントに対する意識が高いことと、美容歯科に関して、男性患者と50代以上の患者の意識が低いことを除いて、ほぼ同値圏内で推移する。

上記のことは、患者が保有する、美容歯科・レーザー・インプラントに関する知識が、治療側であるドクター・スタッフの意識と同じ水準であることを示し、患者側も知識の吸収がだいぶ進んでいることが伺える。

美容歯科については、10~20代の患者で、興味が集中している。

## 【 .恐怖心に対する欲求因子】

### 恐怖心の検証(質問1 - 1,1 - 2,1 - 3,1 - 4)



#### <検定において平均に有意差の認められたもの>

##### 1 - 1 . 注射は怖い

ドクター:患者 スタッフ:患者  
 男性患者:女性患者  
 患者30~40代:50~60代

##### 1 - 2 . 歯を削る音がいやだ

男性患者:女性患者  
 患者30~40代:50~60代 30~40代:70代以上

##### 1 - 3 . 注射をしてでも痛くない方がいい

スタッフ:患者

##### 1 - 4 . レントゲンはなるべく撮ってほしくない

男性患者:女性患者  
 患者10~20代:50~60代 10~20代:70代以上  
 患者30~40代:50~60代

#### <考察>

「歯を削る音はいやだ」の設問で、数値が高い。  
 これは、削る音が痛みを連想させるからだと考える。

注射に対する恐怖心は比較的 low、  
 「注射をしてでも痛くない方がいい」の設問で、  
 全般的に高い数値が示されている。

上記の2点から、患者は何よりも、削るときの痛み  
 に恐怖心を抱くことがわかる。

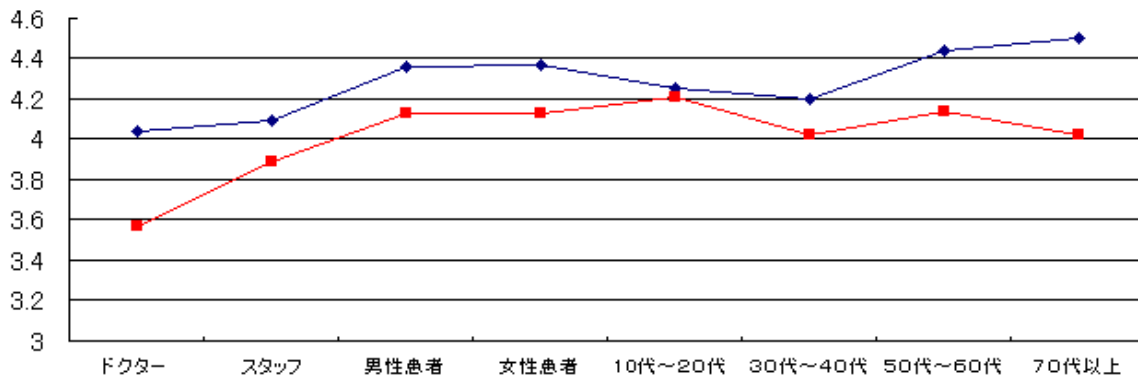
歯を削ること・注射に対しては、女性患者と30~40代  
 の患者について、高い恐怖心が示されている。

レントゲンの被爆という問題に関しては、他の恐怖心  
 より、関心が低い。

## 【 .その他の欲求因子】

### 満足度に関する検証(質問1 - 18,1 - 19)

◆ いつも行く歯科医院は決まっている ■ 新しい歯科医院ができれば、1度行ってみようと思う



#### <検定において平均に有意差の認められたもの>

1 - 18 . いつも行く歯科医院は決まっている

ドクター:患者 スタッフ:患者  
患者30~40代:50~60代

1 - 19 . 新しい歯科医院ができれば、1度行ってみようと思う

ドクター:患者

#### <考察>

患者は現在かかっている歯科医院に非常に高い満足度を示している。ドクターは自分の診療所を、患者より低く評価するが、患者は、今の診療にかなり満足している。

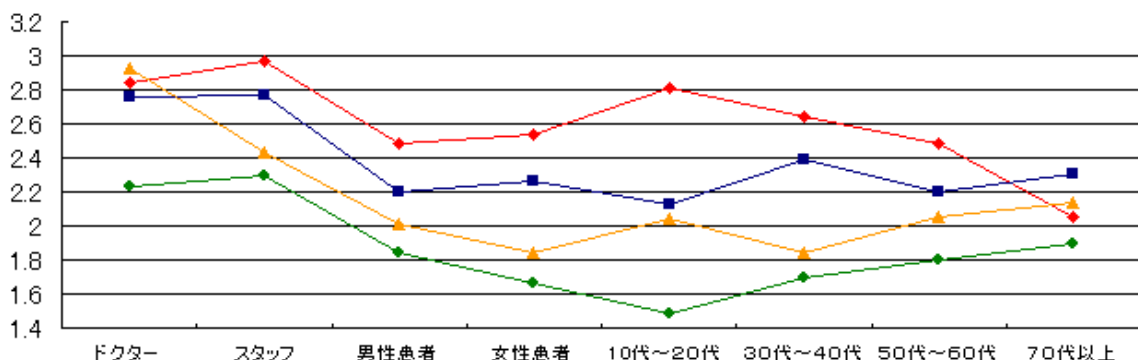
上記のことより、これから開業しようとする歯科医師にとって、経営的にかなり厳しい状況が予想される。かつては、開業すると今までかかっていた歯科医院に不満を持つ患者が流れてきた。しかし、これからは開業しても、患者が流れてこない状況が想定される。

### 現在かかっている歯科医院に対する潜在的意識分析

## 【 .不満・不安要因】

### . 衛生管理に対する不安意識(質問2 - 11,2 - 17,2 - 19,2 - 21)

◆ 器具の消毒が不安だ ■ 手をよく洗っているか不安だ  
▲ スリッパの汚れが気になる ◆ 診療室はあまりきれいでない



<検定において平均に有意差の認められたもの>

2 - 11 . 器具の消毒が不安だ

スタッフ:患者

患者10~20代:70代以上 30~40代:70代以上 50~60代:70代以上

2 - 17 . 手をよく洗っているか心配だ

ドクター:患者 スタッフ:患者

2 - 19 . スリッパの汚れが気になる

ドクター:スタッフ ドクター:患者 スタッフ:患者

2 - 21 . 診療室があまりきれいでない

ドクター:患者 スタッフ:患者

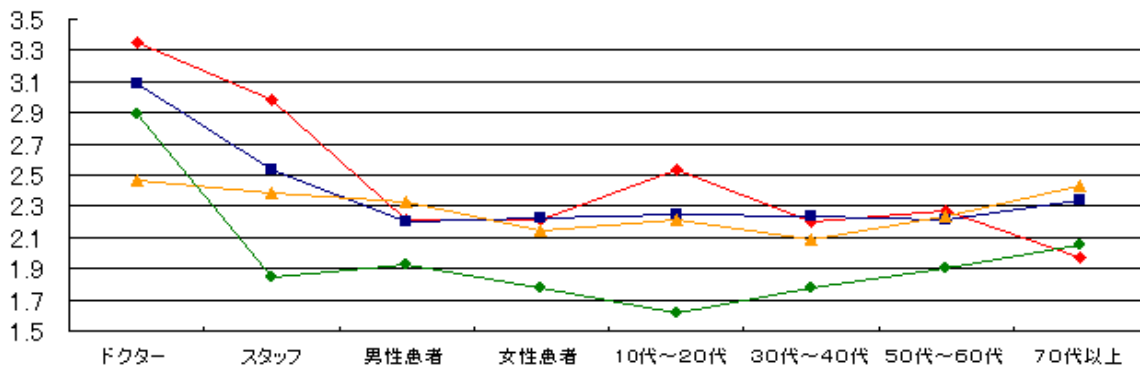
患者10~20代:50~60代 10~20代:70代以上

<考察>

この設問は自医院を評価するもので、アンケートに応募された歯科医院は、標準より掃除・衛生に日頃から関心を持っていると考えられ、一般的な歯科医院より評価が高いと思われる。それを前提に考えても、患者各層に良い評価がなされている。

. 不満足識(質問2 - 3,2 - 13,2 - 23,2 - 25)

- ◆ 予約してきても待たされる
- 予約変更しにくい
- ▲ 診療時間が短すぎる
- ◆ 診療後のお金の精算で待たされる



<検定において平均に有意差の認められたもの>

2 - 3 . 予約変更しにくい

ドクター:スタッフ ドクター:患者 スタッフ:患者

2 - 13 . 診療時間が短すぎる

有意差なし

2 - 23 . 予約してきても待たされる

スタッフ:患者 ドクター:患者

患者10~20代:70代以上

2 - 25 . 治療後のお金の精算で待たされる

ドクター:スタッフ ドクター:患者 スタッフ:患者

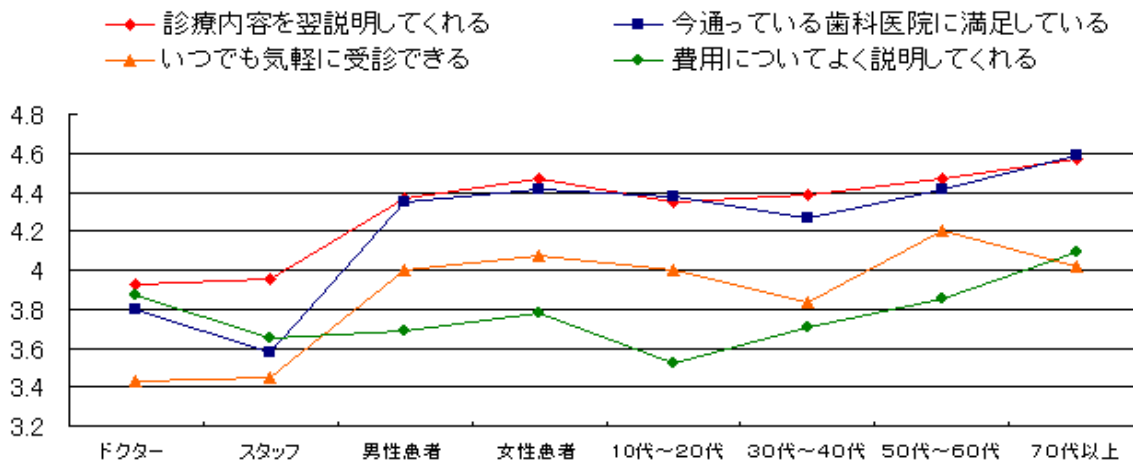
## <考察>

前項の衛生管理に関する不安意識と非常によく似た分布状態を示す。

ドクター・スタッフの意識が患者よりかなり高いことは、医院経営に対しての強い危機感の現れである。  
押しなべて患者各層に、差異は認められない。

## 【 .満足要因】

### 現在かかっている歯科医院に対する満足の度合い(質問2 - 5,2 - 6,2 - 15,2 - 24)



### <検定において平均に有意差の認められたもの>

2 - 5 . 診療内容をよく説明してくれる

ドクター:患者 スタッフ:患者

2 - 6 . 費用についてよく説明してくれる

患者10~20代:70代以上 30~40代:70代以上

2 - 15 . いつでも気軽に受診できる

ドクター:患者 スタッフ:患者

患者30~40代:50~60代

2 - 24 . 今通っている歯科医院に満足している

ドクター:患者 スタッフ:患者

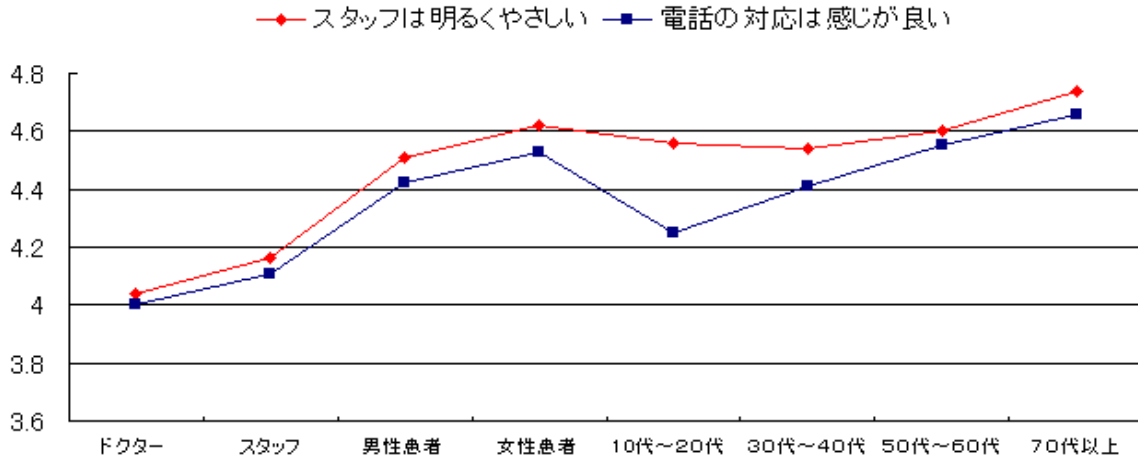
患者30~40代:70代以上

## <考察>

医院側すなわちドクター・スタッフは、ともに危機感のあらわれか自医院を厳しく評価している。

## 【 .サービス要因】

### スタッフのサービスに対する意識(質問2 - 1,2 - 2)



#### <検定において平均に有意差の認められたもの>

2 - 1. スタッフは明るくやさしい

ドクター:患者 スタッフ:患者

2 - 2. 電話の対応は感じが良い

ドクター:患者 スタッフ:患者

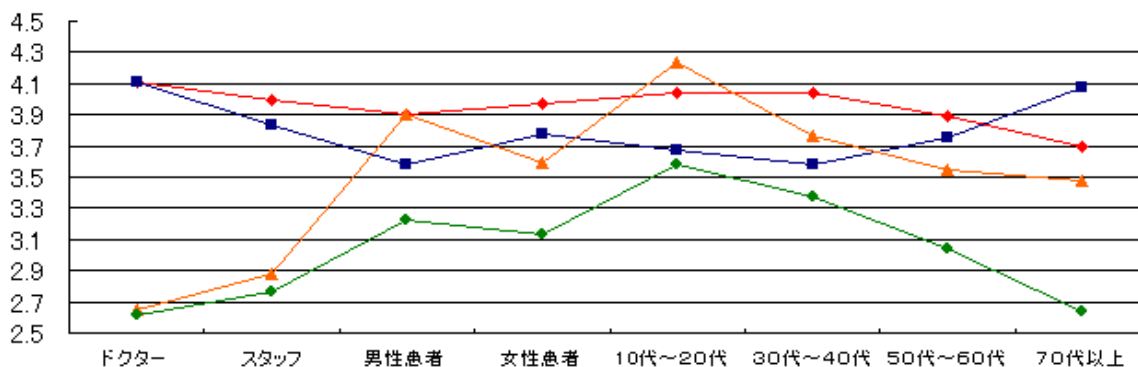
男性患者:女性患者

患者10~20代:50~60代 10~20代:70代以上 30~40代:70代以上

## 【 .費用要因】

### お金に対する意識(質問2 - 7,2 - 8,2 - 9,2 - 10)

◆ 料金表があるといい      ■ お金がかかっても良いものを入れてほしい  
 ▲ 保険で全て治療してほしい      ● 保険でも費用が高い



#### <検定において平均に有意差の認められたもの>

2 - 7. お金がかかっても良いものを入れてほしい

ドクター:患者

男性患者:女性患者

患者10~20代:70代以上 30~40代:70代以上 50~60代:70代以上

2 - 8. 保険で全て治療してほしい

ドクター:患者 スタッフ:患者

男性患者:女性患者

患者10~20代:30~40代 10~20代:50~60代 10~20代:70代以上

## 2 - 9 . 保険でも費用が高い

ドクター:患者 スタッフ:患者

患者10~20代:50~60代 10~20代:70代以上 30~40代:50~60代

30~40代:70代以上 50~60代:70代以上

### <考察>

医院側はお金がかかってもより良い治療をと考え、自らの治療は保険の一部負担では安いと考えている。

患者側は保険の範囲での治療を望む傾向があり、保険の一部負担で高いと考えている。

男性より女性、また若い層より年配の層にお金がかかっても良いものを求める傾向がある。

若い女性は、前歯に白くきれいなメタルボンドを、年配の層はよくかめる義歯を求めている結果であろう。

医院側・患者側ともに、料金表表示に高い数値を示している。

歯科では、費用の面で誤解・トラブルが多いが、そのことと関係があるのではと考える。

料金表に関しては、治療内容・技術の多様性の面で難しい問題であるが、

解決の一步を踏み出す必要性があると考ええる。

## 5 . 結語

”歯科医院経営における2極化の進行”という状況下、「治療する側・される側の意識のギャップがその一因である」という仮定の下、その原因を探るべくアンケート調査を実施した。

そこから見て取れる第1の感想は、歯科医院側が強い危機感を持っているということである。

また、各因子において患者側の満足度の高さがうかがえる。

これらのことは、これから開業する若い世代が、いかに経営的困難さに直面するであろうかを想像させる。

そして、最も大きな意識のギャップは、やはり価格に対する考えである。

価格の妥当性・商品である治療の内容・補綴物の種類と性能などについて、患者に対する説明を工夫し患者さんが納得する手段を選ぶことが必要である。

また、新しい治療法(インプラント・審美・レーザーなど)について、患者サイドの知識レベルはかなり向上している。

さらに、日曜診療・夜間診療等については、10~40歳代の患者層で多様な欲求があることに留意すべきである。